

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ ТА ПРАВА «КРОК»
Навчально-науковий інститут психології**

Кафедра психології

Баторшина Аміна Шамілівна

УДК 159.9

Кваліфікаційна робота

**«Особистісні чинники успішності застосування технологій розв'язання
конфліктів»**

053 «Психологія»

«Екстремальна та кризова психологія»

Подається на здобуття освітнього ступеня бакалавр

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

Науковий керівник Петрунько Ольга Володимирівна, доктор
психологічних наук, старший науковий співробітник, професор кафедри
психології

Київ – 2025

ЗМІСТ

ВСТУП	Помилка! Закладку не визначено.
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБИСТІСНИХ ЧИННИКІВ УСПІШНОСТІ ЗАСТОСУВАННЯ ТЕХНОЛОГІЙ РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ	Помилка! Закладку не визначено.
1.1. Поняття та сутність конфлікту в психологічній науці.....	Помилка! Закладку не визначено.
1.2. Стратегії та технології розв'язання конфліктів.....	16
1.3. Особистісні чинники успішності розв'язання конфліктів.....	Помилка! Закладку не визначено.
Висновки до розділу 1.....	Помилка! Закладку не визначено.
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБИСТІСНИХ ЧИННИКІВ УСПІШНОГО ЗАСТОСУВАННЯ ТЕХНОЛОГІЙ РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ	3
2.1. Організація та методики емпіричного дослідження	25
2.2. Інтерпретація отриманих результатів дослідження	36
2.3. Кореляційний аналіз взаємозв'язків особистісних чинників та ефективності розв'язання конфліктів	Помилка! Закладку не визначено.
Висновки до розділу 2.....	Помилка! Закладку не визначено.
РОЗДІЛ 3. ПРАКТИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПІДВИЩЕННЯ УСПІШНОСТІ ТЕХНОЛОГІЙ РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ	53
3.1. Розробка психологічних рекомендацій	53
3.2. Використання психологічного супроводу у процесі конфліктного вирішення.....	58
3.3. Застосування результатів дослідження у професійній діяльності.....	63
Висновки до розділу 3.....	68
ВИСНОВКИ	80
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:	76
ДОДАТКИ	83

ВСТУП

Актуальність дослідження. У сучасних умовах постійної соціальної динаміки, глобалізації суспільних відносин і ускладнення міжособистісних взаємодій конфлікти виступають невід’ємним аспектом соціальної реальності. Вони пронизують усі сфери життя, зокрема професійну діяльність, міжособистісне спілкування, а також ширший контекст суспільної взаємодії. Ефективне управління конфліктами має вирішальне значення для забезпечення гармонійного функціонування соціальних систем, збереження продуктивності організацій, посилення узгодженості колективної діяльності та підтримання емоційної стабільності у міжособистісних стосунках. Конфлікти, будучи багатовимірним соціально-психологічним феноменом, вимагають не лише розуміння їх природи, але й розробки інноваційних технологій для їх конструктивного вирішення. Особливого значення набуває врахування особистісних чинників, які визначають поведінку суб’єктів взаємодії в конфліктних ситуаціях і суттєво впливають на результативність застосування технологій управління конфліктами.

Аналіз сучасних теоретичних і методологічних джерел свідчить, що ефективність вирішення конфліктів значною мірою зумовлюється особистісними характеристиками суб’єктів конфлікту, серед яких ключову роль відіграють емоційний інтелект, комунікативна толерантність, здатність до рефлексії, когнітивна гнучкість і адаптивність. Ці характеристики забезпечують можливість суб’єктів досягати конструктивних рішень у процесі управління конфліктами, що підвищує продуктивність і позитивний результат взаємодії. Поряд із цим, недостатнє розуміння і нерозвиненість зазначених характеристик у суб’єктів взаємодії може призводити до ескалації конфліктів, негативних міжособистісних наслідків і дисфункціональних процесів у колективах. Таким чином, важливість цього дослідження в тому, що необхідно вдатися до системного аналізу впливу окремих факторів на ефективність методів управління конфліктами.

Урахування особистісних детермінант у контексті конфліктологічних технологій є вагомим з огляду на вдосконалення практик управління конфліктами та їх адаптації до індивідуальних особливостей суб'єктів взаємодії. Поглиблені дослідження конструктивного сприйняття конфліктних ситуацій, моделей поведінки під час конфлікту, навичок емоційної регуляції та соціальної рефлексії відкривають нові способи, яку будуть значущі для створення стратегій вирішення конфліктів, які в свою чергу будуть гарантувати результат. З огляду на це, актуальність проблематики визначається не лише з позиції теоретико-методологічного обґрунтування, але й практичної значущості. Це стосується вдосконалення управлінських процесів, оптимізації колективної взаємодії, створення сприятливого психологічного клімату в організаціях та підвищення ефективності освітніх процесів. Таким чином, актуальність дослідження визначалася необхідністю детального аналізу особистісних детермінант, що впливають на ефективність технологій вирішення конфліктів, що, у свою чергу, обґрунтовує вибір теми «Особистісні чинники успішності застосування технологій розв'язання конфліктів».

Мета –проаналізувати та визначити особистісні чинники, які впливають на ефективність застосування технологій розв'язання конфліктів, а також розробка рекомендацій щодо їх оптимального використання.

Завдання дослідження:

1. Визначити особистісні характеристики, що впливають на ефективність застосування технологій розв'язання конфліктів. Поняття та сутність конфлікту в психологічній науці
2. Емпірично дослідити вплив окремих особистісних чинників на успішність управління конфліктами.
3. Визначити та проаналізувати особистісні чинники, які впливають на ефективність застосування технологій розв'язання конфліктів, а також розробити рекомендації щодо їх оптимального використання.

Об'єкт дослідження – стратегії та технологій розв'язання конфліктів у

різних сферах соціальної взаємодії.

Предмет дослідження – особистісні чинники ефективного розв’язання конфліктів на засадах застосування відповідних технологій.

Методи дослідження. Для досягнення поставленої мети та реалізації завдань дослідження було застосовано комплекс методів, що включає теоретичні – аналіз, синтез, узагальнення, систематизація та визначення базових понять досліджуваної проблеми, структурування, моделювання та розробки моделі мотиваційної сфери особистості; емпіричні методи – психодіагностичні методики; кількісна обробка даних – визначення середніх значень, відсоткових співвідношень, коефіцієнт кореляції Пірсона для виявлення кореляційних зв’язків між досліджуваними показниками

Для емпіричного дослідження особистісних чинників розв’язання конфліктів було використано такі методики: «Стилі поведінки в конфліктній ситуації» (К. Томаса); «Методика вивчення комунікативної толерантності» В.В. Бойка; Методика визначення емоційного інтелекту (Н. Холла) та «Шкали Басс-Даркі для вимірювання агресивності».

Експериментальна база дослідження: ґрунтується на вивченні даних, отриманих від вибірки, що включала 42 респонденти, віком від 15 до 63 років, з яких 12 чоловіків та 30 жінок.

Наукова новизна та теоретична значущість дослідження

Розширено

- Знання та уявлення про роль особистісних характеристик у забезпеченні ефективності технологій розв’язання конфліктів

Систематизовано

- Ключові чинники, зокрема рівень емоційного інтелекту, здатність до самоактуалізації, комунікативну толерантність та збір конструктивних стилів поведінки в конфліктних ситуаціях

Практична значущість дослідження сфокусована на тому, що його результати можуть стати основою вдосконалення професійної діяльності фахівців з управління конфліктами. Зокрема, отримані дані можуть бути

актуальні під час процесу підготовки психологів, менеджерів та інших професіоналів, чиє завдання полягає у врегулюванні конфліктних ситуацій. Виявлені особистісні характеристики, що визначають ефективність застосування технологій розв'язання конфліктів, можуть бути інтегровані у програми професійного навчання, орієнтовані на розвиток емоційного інтелекту, комунікативної толерантності, здатності до рефлексії та конструктивного стилю поведінки у конфліктах. Подані знання здатні суттєво підвищити якість практичної підготовки фахівців, забезпечуючи їх відповідність сучасним вимогам до професійної компетентності у сфері конфліктології. Отримані результати також мають широке застосування у розробці практичних рекомендацій для вдосконалення методик тренінгів з управління конфліктами. На основі виявлених особистісних факторів можуть бути створені індивідуальні тренінгові програми, які допоможуть підвищити ефективність вирішення конфліктів у різних сферах суспільного життя – від корпоративної культури та корпоративного управління до освітнього середовища та соціальних ініціатив. Зокрема, використання розроблених рекомендацій дозволяє спрямувати навчальні програми на формування у суб'єктів конфліктної взаємодії таких навичок, як здатність до саморегуляції у стресових ситуаціях, конструктивна комунікація та вміння співпрацювати у складних умовах.

Структура і обсяг кваліфікаційної роботи: робота складається зі вступу, трьох розділів, поділених на підрозділи, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел (72 найменування) та додатків. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи (110 сторінок), основний обсяг -- 80 сторінок. Робота містить 3 таблиці, 4 рисунки, 4 додатки (на 19 сторінок)

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБИСТІСНИХ ЧИННИКІВ УСПІШНОСТІ ЗАСТОСУВАННЯ ТЕХНОЛОГІЙ РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ

1.1. Поняття та сутність конфлікту в психологічній науці

Конфлікт є закономірним явищем, притаманним усім живим істотам, особливо тим, що досягли високого рівня розвитку. Його прояви супроводжують як особистісне, так і колективне буття людей, а також діяльність соціальних структур – груп, організацій, інституцій. У періоди нестабільності та трансформацій конфліктна активність зростає, що зумовлює її актуальність як об'єкта дослідження. Саме тому конфлікти перебувають у фокусі уваги не лише окремих наук, а й міждисциплінарних студій, які вимагають узгоджених методичних підходів та спільного наукового бачення [52, с. 4]. Поняття конфлікту є однією з фундаментальних категорій психологічної науки, яка охоплює численні аспекти міжособистісної, внутрішньоособистісної та соціальної взаємодії. У науковій літературі конфлікт трактується як динамічний процес зіткнення протилежних чи взаємовиключних інтересів, поглядів, цінностей або мотивацій, які можуть мати різну природу – когнітивну, емоційну чи поведінкову. На міжособистісному рівні конфлікт може проявлятися у вигляді відкритих суперечок, конкуренції чи взаємного протистояння, тоді як на внутрішньоособистісному рівні він часто представлений дилемами, внутрішніми протиріччями та емоційною напругою. Залежно від того, наскільки конструктивно підходять до їх вирішення, конфлікти можуть перетворюватися як на інструменти розвитку – стимулюючи інновації, саморефлексію й удосконалення міжособистісних відносин, так і на джерела деструктивних наслідків, які впливають на ефективність комунікації та психологічний стан учасників [1, с. 45].

Більше того, природа конфлікту включає такі ключові компоненти, як

його джерела, структура, динаміка та наслідки. Джерелами конфлікту можуть бути незадоволені потреби, обмеженість ресурсів, суперечливі цінності, а також стереотипи або упередження. До структури конфлікту входять суб'єкти, об'єкт конфлікту, цілі сторін і засоби їх досягнення. Важливою характеристикою є також контекст, у якому розгортається конфлікт, – соціальне середовище, культурні особливості, рівень емоційної зрілості суб'єктів. Наприклад, в організаційних конфліктах часто простежуються структурні причини, такі як нечіткий розподіл обов'язків чи обмеження у доступі до ресурсів. У міжособистісних конфліктах, навпаки, домінують фактори емоційно-психологічного характеру, такі як низький рівень емпатії чи нездатність ефективно комунікувати. Вивчення конфліктів дає можливість не лише розробити оптимальні стратегії їх урегулювання, але й сприяти формуванню культури конструктивної взаємодії, що має велике значення у соціальній і професійній сферах.

Визначення конфлікту в психології значною мірою залежить від теоретичної парадигми, яка застосовується для аналізу цього явища, і кожна з них вносить унікальний внесок у розуміння природи конфліктів. Наприклад, у когнітивній психології, яка представлена таким науковцем, як Ж. Піаже, конфлікт розглядається як один із центральних механізмів інтелектуального розвитку особистості. Дослідник зазначав, що конфлікт виникає тоді, коли нова інформація суперечить існуючим когнітивним схемам або уявленням. Це створює «когнітивний дисонанс», що вимагає адаптації шляхом асиміляції (інтеграції нової інформації у вже існуючі схеми) або акомодатії (зміни старих схем для врахування нової інформації) [5, с. 120]. У дитячій психології цей підхід застосовується для розробки освітніх програм, де конфлікти використовуються як інструмент для стимулювання критичного мислення та когнітивної гнучкості. Наприклад, педагогічні стратегії включають постановку проблемних запитань або завдань, які викликають суперечності у вже сформованих знаннях, тим самим стимулюючи дітей до пошуку нових рішень і більш глибокого осмислення.

В свою чергу, в психоаналітичній психології, започаткованій З. Фрейдом, конфлікт трактується як боротьба між різними структурами психіки: «Воно» (несвідомі бажання й інстинкти), «Я» (раціональне мислення і свідомість) і «Над-Я» (моральні норми та соціальні правила). Наприклад, у ситуації, коли людина хоче здійснити певний імпульс, який суперечить соціальним чи етичним нормам, виникає внутрішній конфлікт, що може призводити до емоційної напруги, психосоматичних симптомів або навіть розвитку неврозів. Психоаналітик зазначав, що якщо внутрішні конфлікти залишаються нерозв'язаними, це може створити серйозні психологічні труднощі. Психоаналітичний підхід також розглядає механізми захисту, які особистість використовує для зниження конфліктної напруги, такі як витіснення, проєкція або раціоналізація. Вказані механізми стають ключовими для розуміння, як людина справляється з конфліктами у своїй психіці [12, с. 17]. Завдяки психоаналізу з'явилася можливість вивчення несвідомих аспектів конфліктів і впровадження терапевтичних технік, спрямованих на їх усвідомлення та інтеграцію.

Варто зазначити, що в рамках ще одного підходу, а саме гуманістичної психології, яка представлена такими дослідниками, як К. Роджерс, пропонується альтернативне бачення конфлікту. У межах цього підходу конфлікт розглядається не лише як джерело напруги, але й як можливість для особистісного зростання та самореалізації. Дослідник наголошував, що конструктивне вирішення конфліктів можливе за умови автентичності, відкритості в комунікації та здатності людини до самоприйняття. Наприклад, у ситуаціях міжособистісних конфліктів гуманістичний підхід робить акцент на розвитку емпатії та активного слухання, які є ключовими елементами ефективної комунікації [2, с. 47]. Цей підхід також спрямований на те, щоб допомогти людині усвідомити свої глибинні потреби, мотиви та прагнення, що створює умови для гармонійного вирішення конфлікту. У гуманістичній психології конфлікт трактується як природний і неминучий процес, який, за правильного підходу, може стати інструментом для саморозвитку,

поглиблення саморефлексії та формування більш гармонійних стосунків з оточенням.

З позицій соціальної психології конфлікт є невід'ємним елементом взаємодії між людьми, який виникає в результаті зіткнення інтересів, поглядів чи цінностей у соціокультурному контексті. Він відображає складність і багатогранність людських стосунків, у яких кожна сторона прагне досягти власних цілей, іноді навіть за рахунок іншої. Соціокультурні фактори, такі як норми, традиції, культурні особливості та структура суспільства, значною мірою впливають на природу та динаміку конфлікту. Наприклад, у культурах, що орієнтовані на індивідуалізм, конфлікти часто виникають через особистісні амбіції та бажання досягти незалежності, тоді як у колективах із домінуванням колективістських цінностей напруження може бути спричинене розподілом ресурсів або порушенням групових норм [11, с. 155].

Враховуючи вищезазначене, конфлікт у соціальній психології розглядається як процес, обумовлений як внутрішніми потребами учасників, так і зовнішніми соціокультурними обставинами. Дослідження М. Дойча та К. Томаса показують, що ключову роль у динаміці конфлікту відіграють комунікативні стратегії, які обирають учасники. Вони розрізняють дві основні моделі поведінки – конкурентну та кооперативну. Конкурентна модель характеризується прагненням досягти власних цілей будь-якою ціною, часто на шкоду інтересам інших. Вказана стратегія може призводити до ескалації конфлікту та погіршення стосунків між сторонами. Натомість кооперативна модель акцентує на взаємній повазі, розумінні потреб один одного та пошуку компромісів, що сприяє гармонізації відносин і довгостроковому вирішенню суперечностей [7, с. 67]. Важливим є також врахування соціальних норм і групових динамік, які можуть як сприяти врегулюванню конфлікту, так і поглиблювати його. Наприклад, у групах із високим рівнем згуртованості соціальні норми можуть сприяти конструктивному вирішенню конфліктів через підтримку відкритої

комунікації. Проте у випадках, коли групова динаміка характеризується домінуванням авторитарного лідера чи браком довіри, можливе посилення напруги та деструктивні наслідки конфлікту.

Відповідно, індивідуально-психологічні особливості особистості визначають характер її конфліктної поведінки та спосіб реагування на стресові ситуації. Темперамент впливає на інтенсивність і швидкість емоційних реакцій у конфліктних обставинах. Наприклад, холеричні особистості часто демонструють схильність до імпульсивної та емоційно насиченої поведінки, що нерідко призводить до ескалації конфліктів, тоді як меланхоліки можуть уникати конфліктів через внутрішню невпевненість та високий рівень тривожності. Люди з сангвінічним темпераментом зазвичай проявляють високий рівень комунікативної активності, що дозволяє їм зберігати емоційну стабільність у напружених ситуаціях, тоді як флегматики демонструють терплячість і здатність знижувати напругу у конфлікті завдяки стриманості та спокою. Емоційна стійкість також відіграє важливу роль. Люди з високим рівнем емоційної саморегуляції можуть контролювати свої агресивні імпульси та уникати деструктивної поведінки, що сприяє конструктивному вирішенню конфліктів. Крім того, важливими є когнітивні характеристики, такі як стиль мислення та здатність аналізувати ситуації [15, с. 88]. Наприклад, аналітичний стиль мислення допомагає людині оцінювати альтернативи та розробляти ефективні стратегії вирішення конфліктів, тоді як інтуїтивний стиль може підвищувати швидкість прийняття рішень, але водночас призводити до помилок через недостатній аналіз.

Внутрішньоособистісний конфлікт є одним із найважливіших об'єктів психологічних досліджень, оскільки він безпосередньо впливає на загальний рівень психологічного благополуччя людини та її здатність до самореалізації. Він виникає, коли у свідомості індивіда стикаються суперечливі потреби, цінності чи цілі. Наприклад, конфлікт між прагненням до кар'єрного зростання та бажанням підтримувати близькі міжособистісні стосунки може створювати тривалий стрес, який у разі відсутності механізмів адаптації

може трансформуватися у стан хронічної втоми, тривожності або депресії. У таких випадках внутрішній конфлікт може проявлятися у вигляді соматичних симптомів, таких як порушення сну, головний біль або проблеми з травленням. Водночас конструктивне вирішення внутрішніх конфліктів сприяє розвитку зрілості особистості, її адаптивності та життєстійкості [4, с. 59]. Психологічна робота, спрямована на аналіз і подолання таких суперечностей, включає техніки саморефлексії, постановку реалістичних цілей і розвиток здатності до самоприйняття, що дозволяє людині досягти гармонії між різними сферами її життя та підвищити загальну якість життя тощо.

Міжособистісні конфлікти є однією з найпоширеніших форм соціальних суперечностей, які пронизують усі аспекти людського життя – від сімейних та дружніх відносин до професійної сфери та суспільного життя. Вони виникають у ситуаціях, коли індивідуальні цілі, цінності або очікування сторін вступають у суперечність. Одним із ключових чинників міжособистісних конфліктів є комунікативні бар'єри, що ускладнюють взаєморозуміння між учасниками. Наприклад, недостатня або спотворена інформація може призвести до неправильного тлумачення мотивів іншої сторони, посилюючи напругу. Також значну роль відіграє стереотипне мислення, яке обмежує сприйняття людини через нав'язані шаблони та упередження. Емоційна напруга, яка супроводжує конфліктні ситуації, може викликати агресивні реакції або замикання в собі, що ускладнює пошук конструктивних рішень [14, с. 200]. Дослідження показують, що ефективно вирішення міжособистісних конфліктів вимагає розвитку таких навичок, як активне слухання, здатність до емпатії та конструктивна комунікація. Наприклад, активне слухання дозволяє уникнути непорозумінь, емпатія сприяє розумінню емоцій і потреб іншої сторони, а конструктивне обговорення проблем допомагає знайти взаємовигідні рішення.

Групові конфлікти, які виникають у межах соціальних спільнот, мають свою специфіку, обумовлену характером групової динаміки, ієрархією та

впливом лідерства. Такі конфлікти часто проявляються як суперечності між індивідуальними і груповими інтересами або між різними підгрупами в організації. Важливим чинником, що визначає перебіг групового конфлікту, є вплив соціальних норм, які регулюють поведінку учасників. Наприклад, у колективах із сильними неформальними нормами конфлікти можуть залишатися прихованими, щоб зберегти згуртованість групи, тоді як у менш згуртованих колективах суперечності швидше переходять у відкриту форму. Згідно з теорією соціальної ідентичності Г. Таджфела, міжгрупові конфлікти часто зумовлені процесами соціальної категоризації, коли люди починають сприймати «свою» групу як більш цінну, ніж інші. Це може призводити до створення стереотипів і упереджень щодо «чужих» груп, що сприяє ескалації напруження. Однак відповідні методи, такі як соціальна інтеграція, розвиток інклюзивної культури та стратегічне посередництво, можуть суттєво знизити інтенсивність міжгрупових конфліктів [9, с. 305]. Наприклад, організація спільних завдань, що сприяють співпраці, дозволяє зруйнувати бар'єри між групами, а посередництво забезпечує нейтральну платформу для переговорів.

Узагальнюючи, можна зазначити, що конфлікт є багатовимірним психологічним феноменом, який має значний вплив на особистість та суспільство загалом. Дослідження цього явища вимагає комплексного підходу, що включає особистісні, соціальні та культурні аспекти. Ефективне управління конфліктами потребує розвинених комунікативних навичок, емоційної компетентності та стратегічного мислення. Водночас, розуміння природи та механізмів конфлікту може не лише знизити рівень деструктивних проявів, але й сприяти формуванню більш гармонійного соціального середовища, що є важливим завданням сучасної психологічної науки.

1.2. Стратегії та технології розв'язання конфліктів

Методи та технології розв'язання конфліктів становлять одну з центральних категорій сучасної психологічної науки, оскільки вони не лише спрямовані на мінімізацію негативних наслідків конфліктів, але й слугують

інструментами для досягнення гармонійної взаємодії між людьми в різних сферах діяльності. До традиційних підходів, які широко застосовуються, належать медіація, арбітраж, фасилітація та переговори, які передбачають безпосередню або опосередковану комунікацію сторін. Особливу увагу у психологічній практиці приділяють регуляції емоційного стану учасників конфлікту, адже саме емоції здатні значною мірою впливати на динаміку конфліктного процесу. Психологічні технології розвитку комунікативних навичок, такі як тренінги активного слухання чи симуляції переговорних ситуацій, дозволяють не лише підвищувати емоційну компетентність суб'єктів, але й сприяють формуванню раціональних стратегій поведінки [16, с. 138]. Наприклад, у професійному середовищі впровадження супровідних тренінгів дозволяє учасникам краще розуміти позиції колег, уникати ескалації конфліктів та знаходити компромісні рішення в умовах обмеженого часу та ресурсів.

Переговори є одним із найефективніших і водночас найбільш досліджених методів вирішення конфліктів, що базується на побудові безпосереднього діалогу між сторонами. Ключовими принципами успішних переговорів є взаємоповага, прагнення до компромісу та конструктивна аргументація, які забезпечують можливість знаходження оптимального рішення для всіх учасників. Наприклад, у міжкультурних конфліктах переговори дозволяють враховувати відмінності в цінностях та соціальних нормах, сприяючи налагодженню ефективної взаємодії. Дослідження у сфері когнітивної психології показують, що ефективність переговорів значною мірою залежить від таких особливостей, як когнітивний стиль учасників та їхня здатність контролювати емоційні реакції. Люди з аналітичним стилем мислення демонструють здатність детально оцінювати всі аспекти конфлікту та пропонувати аргументовані рішення, тоді як емоційна стійкість забезпечує здатність підтримувати конструктивний тон діалогу навіть у напружених ситуаціях [13, с. 122].

Медіація є одним із ключових методів вирішення конфліктів, який

передбачає участь третьої сторони – медіатора, що забезпечує нейтральність і неупередженість у процесі врегулювання. Медіатор сприяє конструктивному діалогу, допомагаючи сторонам усвідомити свої потреби, цінності та інтереси, а також знайти спільні точки дотику для досягнення взаємоприйняттого рішення. Однією з основних переваг медіації є її орієнтація на збереження міжособистісних стосунків, що особливо важливо у контексті сімейних, колективних чи професійних конфліктів, де довготривала взаємодія сторін є неминучою. Для досягнення цієї мети медіатор використовує спеціалізовані техніки, такі як активне слухання, що допомагає мінімізувати непорозуміння, і рефреймінг, що дозволяє переформулювати конфліктні заяви у більш конструктивній формі. Крім того, важливим аспектом є регуляція емоційного фону, адже емоційна напруга часто заважає сторонам об'єктивно оцінювати ситуацію та приймати зважені рішення. За допомогою таких підходів медіація сприяє розвитку взаєморозуміння, емпатії та формуванню довірливого середовища, що забезпечує ефективне вирішення конфлікту без ескалації.

Арбітраж, у свою чергу, є формальним методом вирішення конфліктів, який передбачає передання права прийняття рішення незалежному арбітру чи спеціальному органу. Цей метод є доцільним у складних ситуаціях, де сторони не можуть досягти консенсусу самостійно, або у випадках, коли конфлікт стосується юридичних чи економічних аспектів. На відміну від медіації, рішення, винесене в рамках арбітражу, має обов'язковий характер і підлягає виконанню, що робить цей метод ефективним у разі потреби швидкого врегулювання конфлікту. Однак варто зазначити, що арбітраж менш підходить для ситуацій, де важливим є збереження довготривалих стосунків між сторонами, оскільки процес ухвалення рішення базується не на діалозі й взаєморозумінні, а на зовнішньому примусі. Це може призводити до збереження прихованих напружень і незадоволеності однієї зі сторін. Разом із цим арбітраж є незамінним у конфліктах, які потребують чітких регламентованих рішень, наприклад, у корпоративних спорах чи розв'язанні

юридичних питань.

Фасилітація є сучасною технологією управління груповими обговореннями та вирішення конфліктів, яка базується на створенні умов для ефективної взаємодії учасників. Вона активно застосовується під час колективних дискусій для забезпечення продуктивного діалогу, формування спільного розуміння та прийняття колективних рішень. Посередник, що виконує роль нейтрального координатора, спрямовує увагу групи на ключові аспекти обговорення, структурує процес взаємодії та створює комфортне середовище для відкритого обміну думками. Основними завданнями такого керівника дискусії є попередження ескалації напруги, забезпечення рівних можливостей для висловлення поглядів усіх учасників і формування атмосфери взаємодовіри та поваги. Наприклад, у корпоративному середовищі використання фасилітації допомагає оптимізувати спільне обговорення стратегій розвитку компанії, знизити ризики конфліктів між підрозділами та підвищити ефективність роботи команди [10, с. 92].

Психологічні технології регуляції емоційного стану є не менш важливими в процесі розв'язання конфліктів, оскільки здатність контролювати емоції безпосередньо впливає на конструктивність поведінки в конфліктних ситуаціях. До них належать методи когнітивно-поведінкової терапії, спрямовані на виявлення та зміну деструктивних думок, які спричиняють агресивну або неконструктивну поведінку. Наприклад, техніка рефреймінгу дозволяє людям змінити своє сприйняття конфліктних ситуацій і допомагає їм знайти нові рішення. Техніки для релаксації, які включають в себе медитацію та прогресивну м'язову релаксацію, допомагають зменшити емоційну напругу та зберегти самоконтроль. Дихальні техніки також є ефективними інструментами і при регулярному застосуванні можуть швидко нормалізувати фізіологічний стан під час стресу. Наприклад, техніка «квадратного дихання» (рівномірний вдих, затримка дихання і видих) допомагає стабілізувати серцевий ритм і поліпшити концентрацію. Наукові дослідження підтверджують, що використання таких методів не лише знижує

рівень агресії, а й сприяє підвищенню здатності до емпатії, що є критично важливим у розв'язанні конфліктних ситуацій.

Розвиток навичок ефективної комунікації є фундаментальним аспектом профілактики та врегулювання конфліктів, адже саме комунікативна компетентність дозволяє уникати непорозумінь і мінімізувати ризики ескалації напруги, яка в свій час може виражатися ще й через агресивність і пов'язаним з нею страхом, які є природними чинниками, які сприяють згущенню й ускладненню буття людини [51. с. 6]. Активне слухання, як один із ключових елементів комунікативної взаємодії, передбачає не лише уважне сприйняття слів співрозмовника, а й розуміння його емоційного стану та підтвердження цього розуміння через відповідний зворотний зв'язок. Не менш важливу роль відіграє невербальна комунікація, включаючи жести, міміку, тон голосу та інтонації, які здатні або посилити, або нейтралізувати повідомлення, що передається. Асертивна поведінка, що поєднує впевненість у власній позиції із повагою до думки іншої сторони, є важливою основою для конструктивної взаємодії. Здатність розуміти та співпереживати почуттям інших (емпатичні здібності) сприяє створенню атмосфери довіри, яка дозволяє більш відкритий обмін ідеями. Соціально-психологічні дослідження підтверджують, що хороші комунікативні навички тісно пов'язані зі здатністю ефективно вирішувати конфлікти, знижуючи агресію, підвищуючи толерантність до відмінностей і полегшуючи досягнення спільних рішень. Узагальнюючи, зазначимо, що існує широкий спектр методів і технологій для розв'язання конфліктів, які мають свої унікальні особливості та сфери застосування. Ефективне управління конфліктами базується на інтегрованому підході, що поєднує розвиток комунікативних навичок, таких як активне слухання та асертивність, із здатністю до емоційної саморегуляції, яка забезпечує раціональне оцінювання ситуації. Психологічні технології, наприклад когнітивно-поведінкові інтервенції чи методики релаксації, дозволяють оптимізувати емоційний стан учасників конфлікту, формуючи у них конструктивну поведінку. У соціальному

контексті впровадження таких технологій дозволяє знижувати рівень деструктивних проявів та посилювати гармонізацію міжособистісних і групових відносин. Наприклад, тренінги із розвитку комунікації й емоційної грамотності активно використовуються в організаціях для зміцнення команди, підвищення продуктивності та запобігання потенційним конфліктам тощо.

1.3. Особистісні чинники успішності розв'язання конфліктів

Особистісні детермінанти успішного врегулювання конфліктів займають ключове місце у формуванні конструктивних стратегій вирішення суперечностей, сприяючи мінімізації їх негативних наслідків. Емпіричні дані підтверджують, що такі індивідуально-психологічні характеристики, як емоційний інтелект, розвинені комунікативні навички, когнітивна гнучкість, емпатія та стійкість до стресу, значною мірою впливають на ефективність поведінки особистості у конфліктних ситуаціях. Когнітивна гнучкість сприяє адаптації до змінних обставин та переосмисленню стратегій взаємодії, що створює підґрунтя для пошуку компромісів. Розвинена комунікативна компетентність допомагає уникати когнітивних викривлень під час міжособистісної взаємодії, забезпечуючи точність передачі інформації. Здатність до емпатії виступає фундаментальним фактором формування довіри та зниження емоційної напруги, що у сукупності покращує якість міжособистісних стосунків.

Емоційний інтелект, як один із ключових чинників врегулювання конфліктів, визначає здатність особистості до свідомого управління власними емоціями та їхньої ефективної регуляції. У рамках моделі Д. Гоулмана емоційний інтелект охоплює компоненти самоусвідомлення, самоконтролю, соціальних навичок, емпатії та мотивації. Особистості з високим рівнем емоційного інтелекту демонструють здатність до контролю емоційних реакцій у стресових ситуаціях, уникаючи деструктивних проявів та імпульсивної поведінки. Наприклад, техніки саморефлексії чи релаксації

дозволяють таким людям зберігати об'єктивний підхід до аналізу конфлікту, сприяючи прийняттю збалансованих рішень. Відповідно, особистісні характеристики, такі як емоційний інтелект, гнучкість мислення та стресостійкість, формують основу для успішного розв'язання конфліктів, сприяючи побудові гармонійного соціального середовища [20, с. 410].

Комунікативні навички є критично важливим фактором успішного вирішення конфліктів, оскільки саме вони забезпечують ефективність взаємодії між учасниками та створюють умови для конструктивного діалогу. Активне слухання, як один із базових компонентів комунікації, передбачає здатність не лише сприймати інформацію, але й демонструвати співрозмовнику свою увагу через відповідні запитання, зворотний зв'язок або уточнення. Це дозволяє уникати непорозумінь і формувати довірливу атмосферу, що сприяє зниженню напруги. Невербальна комунікація, включаючи міміку, жести та інтонації голосу, також є важливим аспектом, оскільки часто передає більше інформації, ніж слова. Здатність формулювати аргументовані висловлювання забезпечує можливість конструктивно представити свою позицію, уникаючи звинувачень або агресивного тону [17, с. 125].

Емпатія, або здатність розуміти та співпереживати емоційний стан інших, також є важливою складовою успішного вирішення конфліктів. Люди з високим рівнем емпатії схильні звертати увагу не лише особистісні емоції та потреби, але й емоції та потреби опонента, що дозволяє уникати ескалації та знаходити взаємовигідні рішення. Дослідження у сфері нейропсихології вказують на те, що активність таких ділянок мозку, як мигдалеподібне тіло та медіальна префронтальна кора, пов'язаних із співпереживанням, позитивно корелює зі здатністю до конструктивного вирішення конфліктів. Наприклад, у міжособистісних взаємодіях емпатичні особистості здатні краще інтерпретувати невербальні сигнали, що сприяє глибшому розумінню контексту ситуації. Високий рівень емпатії також допомагає підтримувати довготривалі соціальні зв'язки, оскільки люди з такою характеристикою менше схильні до конфронтації та агресивної поведінки. У практичній площині

розвиток емпатії можна реалізувати через техніки активного слухання, рольові ігри або вправи на уявлення ситуації з точки зору іншої особи.

Когнітивна гнучкість є ключовим особистісним фактором, що визначає здатність до ефективного розв'язання конфліктів, адже вона забезпечує адаптивність і творче мислення в умовах невизначеності. У межах соціально-топологічного підходу вважається, що для суб'єкта реальність набуває значущості лише настільки, наскільки вона потребує його реакції або викликає необхідність адаптації до неї [72, с. 4]. В цей час характеристика когнітивної гнучкості охоплює здатність людини швидко змінювати перспективу, інтегрувати нову інформацію в існуючі схеми мислення та розробляти нестандартні рішення. Наприклад, у ситуаціях, де традиційні підходи до вирішення проблем не дають результату, когнітивна гнучкість дозволяє розглянути альтернативні варіанти та знайти компромісні рішення. Люди з високим рівнем цієї навички схильні уникати категоричного мислення, демонструють відкритість до нових підходів і зберігають конструктивний підхід навіть у складних обставинах. Практичне формування цієї навички включає завдання на розв'язання нестандартних задач, рольові ігри та розвиток креативного мислення, що дозволяє підвищити ефективність взаємодії в умовах конфліктів [18, с. 53].

Стресостійкість є ще одним важливим чинником, який забезпечує ефективність поведінки в конфліктних ситуаціях і підтримує здатність до раціонального аналізу умов протистояння. Люди, які вміють управляти стресовими реакціями, краще зберігають емоційну рівновагу, ухвалюють обґрунтовані рішення та демонструють стійкість до негативного впливу зовнішніх обставин. Наприклад, особи з високим рівнем стресостійкості менш схильні до імпульсивних дій під час емоційно напружених моментів, що дозволяє їм уникати ескалації конфлікту. Дослідження психофізіології підтверджують, що стресостійкість асоціюється зі зниженим рівнем кортизолу – гормону стресу, а також із більш високим рівнем самоконтролю. Для підвищення цього показника широко застосовуються релаксаційні

техніки, як-от прогресивна м'язова релаксація чи дихальні вправи, які допомагають стабілізувати фізіологічні реакції організму на стрес [19, с. 217]. Медитація та когнітивно-поведінкові підходи також сприяють формуванню навичок емоційного самоконтролю, що є важливим у профілактиці деструктивних проявів конфлікту.

Наукові дослідження особистісних чинників, що впливають на успішність розв'язання конфліктів, базуються на міждисциплінарному підході, який об'єднує психологію, нейронауку та соціальні науки. Методи нейровізуалізації, зокрема функціональна магнітно-резонансна томографія (fMRI), демонструють, що активність префронтальної кори мозку є критично важливою для контролю імпульсивних реакцій у стресових ситуаціях. Ця ділянка мозку відповідає за планування, регулювання емоцій та прийняття зважених рішень, що є ключовими аспектами успішного вирішення конфліктів. Наприклад, у ситуаціях напруженої дискусії, активність у префронтальній корі допомагає індивіду уникнути агресивної поведінки та зосередитися на конструктивному діалозі. Практичне застосування цих навичок дозволяє знижувати рівень агресії у взаємодії, забезпечувати точніше розуміння позицій іншої сторони та стимулювати пошук компромісних рішень.

Узагальнюючи, можна стверджувати, що особистісні чинники відіграють визначальну роль у врегулюванні конфліктів. З високим рівнем емоційного інтелекту людина може ефективно управляти своїми емоціями, адаптуватися до конфліктних ситуацій і запобігати ескалації напруги. Когнітивна гнучкість дає змогу швидко змінювати підходи, реагувати на нові обставини та шукати нестандартні рішення. Стресостійкість, своєю чергою, забезпечує збереження раціонального підходу навіть в умовах значного тиску, що сприяє прийняттю зважених рішень. Крім того, емпатія та розвинені комунікативні навички є фундаментальними для формування довірливих і гармонійних стосунків між сторонами. Наукове вивчення цих факторів дозволяє розробляти ефективні стратегії управління конфліктами, які мають

на меті не тільки їх вирішення, але й на попередження ускладнень, що є важливим завданням сучасної психологічної науки.

Висновки до розділу 1

У першому розділі було здійснено теоретичний аналіз наукових досліджень, присвячених природі конфлікту як психологічного явища, що дозволило сформулювати низку висновків щодо його сутності, структури та механізмів. Підсумовуючи результати цього аналізу, варто наголосити, що конфлікт має складну і багато вимірну структуру, яка охоплює когнітивні, емоційні та поведінкові аспекти людського функціонування. Конфлікт виникає внаслідок зіткнення суперечливих інтересів, цінностей, поглядів або потреб взаємодіючих суб'єктів і є невід'ємним елементом соціальної динаміки. З одного боку, конфлікт є деструктивним і призводить до емоційного напруження, втрати довіри та погіршення міжособистісних стосунків. З іншого боку, за умови конструктивного підходу, конфлікти здатні виступати механізмом стимулювання розвитку, сприяти формуванню адаптивних навичок, саморефлексії та вдосконаленню соціальних зв'язків.

Стратегії та технології розв'язання конфліктів становлять важливий інструмент регулювання міжособистісних і соціальних відносин, оскільки вони спрямовані на усунення деструктивних наслідків та гармонізацію взаємодії. Серед основних підходів до врегулювання конфліктів можна виокремити переговори, медіацію, арбітраж, фасилітацію, а також психологічні методи емоційної регуляції та вдосконалення комунікативних навичок. Переговори забезпечують досягнення взаємовигідних рішень через конструктивний діалог, у той час як медіація, яка передбачає залучення третьої сторони, дозволяє забезпечити нейтральність і спрямованість на компроміс. Арбітраж, на відміну від медіації, ґрунтується на ухваленні обов'язкового рішення незалежним арбітром, що є доцільним у юридичних чи економічних конфліктах. Фасилітація сприяє регулюванню динаміки групового обговорення, забезпечуючи організацію комунікації та

попередження ескалації. Застосування цих методів є ефективним залежно від характеру конфлікту, рівня його інтенсивності та особливостей учасників, що робить їх важливою складовою сучасної практичної психології.

Переговори належать до найефективніших методів вирішення конфліктів, оскільки вони спрямовані на досягнення взаємовигідних рішень та підтримання відносин між сторонами. Цей процес базується на конструктивній комунікації, яка передбачає чітке формулювання позицій, активне слухання, здатність до аргументованого обґрунтування своїх поглядів та готовність до компромісу. Успішність переговорів значною мірою залежить від рівня комунікативної компетентності учасників, що включає вміння уникати агресії, зберігати емоційну стабільність та демонструвати відкритість до діалогу [3, с. 77].

Медіація та арбітраж є альтернативними методами урегулювання конфліктів, які передбачають залучення третьої сторони для ефективного розв'язання суперечностей. Медіація орієнтована на створення нейтрального простору для діалогу, де медіатор сприяє формулюванню інтересів сторін, допомагає зосередитися на вирішенні проблеми та мінімізує емоційну напругу. Цей метод дозволяє досягти взаєморозуміння через розвиток емпатії, відкритість та конструктивну взаємодію. Наприклад, медіація широко використовується у сімейних чи трудових конфліктах, де важливим є збереження довготривалих стосунків. Однак, арбітраж може бути менш дієвим, коли необхідним є встановлення довіри та налагодження комунікації між сторонами, адже він не враховує емоційний компонент взаємодії.

Особистісні чинники займають фундаментальне місце у процесі вирішення конфліктів, оскільки вони визначають здатність особистості обирати конструктивні стратегії взаємодії та знижувати ризик ескалації напруження. Ключовими компонентами є високий рівень емоційного інтелекту, розвинені комунікативні навички, емпатія, когнітивна гнучкість і стресостійкість, які уможливають ефективну регуляцію емоцій, раціональне прийняття рішень і гармонійну взаємодію. Наприклад, люди з

розвиненим емоційним інтелектом здатні точно розпізнавати власні та чужі емоції, що дозволяє уникати імпульсивних реакцій і краще управляти міжособистісними відносинами. Дослідження в галузі соціальної та когнітивної психології підтверджують, що розвиток навичок саморегуляції та комунікації сприяє не лише зниженню рівня конфронтації, а й значно підвищує ефективність врегулювання конфліктних ситуацій.

Стресостійкість є одним із визначальних факторів ефективного розв'язання конфліктних ситуацій, оскільки вона забезпечує здатність особистості зберігати раціональне мислення та контроль над емоціями навіть у високостресових умовах. Люди з високим рівнем стресостійкості демонструють здатність до емоційного самоконтролю та гнучкості мислення, що є критично важливим у ситуаціях, де потрібна швидка адаптація до змін. Методи психологічної саморегуляції, такі як прогресивна м'язова релаксація, медитативні практики та когнітивно-поведінкові інтервенції, сприяють зниженню рівня емоційного напруження та підвищенню загальної емоційної стійкості.

Отже, конфлікти є невід'ємним компонентом міжособистісних та соціальних відносин, які мають як деструктивний, так і конструктивний потенціал залежно від стратегії їх урегулювання. Негативний вплив конфліктів пов'язаний із емоційною напругою, втратою довіри та загостренням протиріч між сторонами. Водночас конструктивний підхід до управління конфліктами може сприяти розвитку соціальних навичок, зміцненню міжособистісних зв'язків та формуванню довіри [6, с. 150]. Використовуючи ефективні технології вирішення конфліктів, такі як переговори, медіація та фасилітація, а також розвиток особистісних якостей, таких як емпатія, стресостійкість та когнітивна гнучкість, є важливими для гармонізації міжособистісних стосунків та зниження соціальної напруги. Науковий підхід до дослідження конфліктів дозволяє виявити закономірності їх розвитку та розробити ефективні механізми профілактики й управління конфліктними ситуаціями.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБИСТІСНИХ ЧИННИКІВ УСПІШНОГО ЗАСТОСУВАННЯ ТЕХНОЛОГІЙ РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ

2.1. Організація та методики емпіричного дослідження

Метою дослідження було визначення особистісних чинників, що сприяють успішному вирішенню конфліктних ситуацій, а також оцінка їхньої взаємозалежності з особистісними характеристиками респондентів. З'ясування цих зв'язків дає змогу глибше зрозуміти, які саме риси особистості впливають на вибір стратегії поведінки у конфлікті та яким чином можна розвивати ефективні навички управління такими ситуаціями. Отримані результати можуть бути корисними для психологів, менеджерів, педагогів та інших фахівців, які працюють у сфері міжособистісних відносин, сприяючи вдосконаленню методів навчання та тренінгів, спрямованих на підвищення комунікативної компетентності та розвитку емоційної зрілості.

Емпіричне дослідження включало **три етапи**, кожен з яких був спрямований на ґрунтовний аналіз особистісних характеристик респондентів, які впливають на стратегії їхньої поведінки в конфліктних ситуаціях.

Перший етап мав на меті підготуватися до дослідження шляхом пошуку та ретельного аналізу наукової літератури у сфері конфліктології, психології особистості та соціальної психології, що дозволило визначити основні теоретичні підходи до вивчення проблеми. Особлива увага приділялася працям, які розглядали питання агресивності та ворожості, емоційного інтелекту та комунікативної толерантності як чинників, що можуть впливати на конструктивне або деструктивне вирішення конфліктів. Крім того, було проведено відбір відповідних психодіагностичних методик, здатних забезпечити комплексну оцінку досліджуваних змінних. Для участі у дослідженні було сформовано репрезентативну вибірку респондентів, що включала осіб різного віку, статі та професійної належності, аби забезпечити

широту охоплення та підвищити валідність отриманих результатів.

Другий етап – етап збору основного масиву емпіричних даних. На цьому етапі учасникам було запропоновано чотири стандартизовані психодіагностичні методики, що широко використовуються у психологічній практиці для оцінки відповідних характеристик. Зокрема, для вивчення особливостей поведінки в конфліктних ситуаціях застосовувалася методика «Стили поведінки в конфліктній ситуації» Томаса-Кілмана, яка дозволяє визначити, наскільки респондент схильний до суперництва, компромісу, співпраці, уникнення чи пристосування. Рівень особистісної агресивності та ворожості оцінювався за допомогою «Шкали Басс-Даркі для вимірювання агресивності». Він був розроблений американським психологом Дерріком Бассом і його колегою Муром Даркі. Методика визначення емоційного інтелекту Н. Холла використовувалася для аналізу рівня усвідомлення та управління власними емоціями, а також розуміння емоцій інших людей. Оцінка комунікативної толерантності проводилася за методикою В. Бойка, що дозволяє визначити рівень терпимості до поведінкових особливостей партнерів по комунікації.

Емпіричне дослідження проводилось у березні-квітні 2025 року.

Вибірка складається з 42 людей які прийняли участь у дослідженні, віком від 15 до 63 років. Загалом у дослідженні взяти участь 12 чоловіків та 30 жінок.

1. Методика «Стили поведінки в конфліктній ситуації» за Томасом-Кілманом (ДОДАТОК А).

Ця методика дозволяє визначити домінуючий стиль реагування особистості на конфліктні ситуації. Вона ґрунтується на двовимірній моделі поведінки, що враховує співвідношення кооперативності та асертивності, виділяючи п'ять основних стилів: суперництво, уникнення, пристосування, компроміс і співпраця. Використання цього інструменту дозволяє не лише класифікувати індивідуальні стратегії поведінки, а й зрозуміти, наскільки особистість схильна до конструктивного чи деструктивного розв'язання

конфліктів.

Мета: визначити домінуючий стиль поведінки при розв'язанні конфлікту.

Хід проведення: в опитувальнику наведено 5 можливих варіантів поведінки в конфліктній ситуації, які згруповані у 30 пар. З кожної пари респондентам потрібно було обрати те судження, яке вони вважали найхарактернішим для своєї поведінки у конфліктній ситуації.

Обробка результатів дослідження: результати досліджуваних аналізуються шляхом підрахунку кількості відповідей для кожного варіанту і присвоєнню по одному балу до відповідної шкали після кожного питання. Отримані результати сумуються і на підставі цього визначається найбільш виражений стиль вирішення конфлікту:

- Суперництво: 0-12
- Співпраця: 0-12
- Компроміс: 0-12
- Уникнення: 0-12
- Причтосування: 0-12

Максимально може бути отримано по шкалі – 12 балів, мінімально – 0.

2. Методика «Оцінка агресивності» Басса–Даркі (ДОДАТОК В).

Методика Басса–Даркі застосовувалась для виявлення загального рівня агресивності особистості, а також для диференційованої оцінки її окремих форм – як поведінкових, так і емоційних. Даний опитувальник дозволяє виявити індивідуальні особливості агресивних тенденцій та стилів реагування в ситуаціях міжособистісної напруги.

Тест містить 75 тверджень, що стосуються поведінки та переживань у конфліктних або стресових ситуаціях. Респонденту пропонувалося оцінити ступінь згоди з кожним твердженням за п'ятибальною шкалою: від 1 (повністю не погоджуюсь) до 5 (повністю погоджуюсь).

У процесі обробки результатів визначалися значення індексу агресивності та індексу ворожості, які інтегрують оцінки за низкою окремих

шкал:

Індекс агресивності: складається із суми балів за шкалами:

- фізична агресія,
- вербальна агресія,
- роздратування.

Індекс ворожості: визначається як сума балів за шкалами:

- образа,
- підозрілість.

Кожна з цих шкал відображає окрему грань агресивної поведінки або переживань:

- Фізична агресія – схильність до використання сили як засобу впливу.
- Вербальна агресія – вираження негативізму через слова.
- Роздратування – емоційна нестриманість, низький поріг фрустрації.
- Образа – схильність до затаєної агресії, упередженість до інших.
- Підозрілість – інтерпретація дій інших як ворожих або загрозливих.

Хід проведення: усім респондентам надавалась інструкція такого змісту:

«Вам пропонується низка тверджень. Будь ласка, уважно прочитайте кожне з них та оцініть, наскільки Ви згодні з ним, обравши відповідь за шкалою від 1 (повністю не погоджуюсь) до 5 (повністю погоджуюсь). Не існує "правильних" або "неправильних" відповідей – важливо, щоб Ви відповідали щиро».

Обробка результатів: після присвоєння балів за кожним твердженням здійснювався розрахунок індексів за наведеними вище формулами.

Нормативні значення індексів:

Індекс агресивності: 21 ± 4 (тобто нормою вважається діапазон 17–25 балів).

Індекс ворожості: $6-7 \pm 3$ (нормальний діапазон – від 3 до 10 балів).

Отримані дані використовувалися для подальшого порівняння з іншими психологічними змінними, зокрема комунікативною толерантністю та стилями поведінки в конфлікті.

3. Методика діагностики емоційного інтелекту за Н. Холлом (ДОДАТОК Б).

Методика призначена для комплексного вимірювання рівня емоційного інтелекту особистості – здатності людини усвідомлювати, розпізнавати, регулювати власні емоції, а також розуміти емоційні стани інших людей. Емоційний інтелект розглядається як важливий чинник, що забезпечує ефективну міжособистісну взаємодію, знижує ризик деструктивної поведінки в конфліктних ситуаціях і підвищує адаптивність у соціальному середовищі.

Особливої актуальності дана методика набуває в контексті дослідження конфліктної поведінки, оскільки високий рівень емоційного інтелекту корелює з кращим розумінням намірів опонента, більшою здатністю до емоційної саморегуляції та конструктивного вирішення конфліктів.

Методика охоплює п'ять ключових компонентів емоційного інтелекту:

1. Емоційна обізнаність – здатність ідентифікувати власні емоції;
2. Управління емоціями – контроль за емоційними реакціями;
3. Самомотивація – вміння підтримувати внутрішню мотивацію та спрямованість на досягнення;
4. Емпатія – здатність до емоційного співпереживання;
5. Розпізнавання емоцій інших – точність у тлумаченні невербальних сигналів.

Хід проведення: респондентам пропонується опитувальник із 30 тверджень, кожне з яких потребує оцінки за шестибальною шкалою:

- Повністю не згоден (–3 бали)
- Переважно не згоден (–2 бали)
- Частково не згоден (–1 бал)
- Частково згоден (+1 бал)
- Переважно згоден (+2 бали)

- Повністю згоден (+3 бали)

Інструкція, яка супроводжує тест, передбачає, що респонденти мають давати щирі відповіді, орієнтуючись на власний досвід і внутрішні стани.

Обробка результатів: для кожного з п'яти компонентів емоційного інтелекту обчислюється окрема сума балів відповідно до ключа методики. Загальний показник – Інтегративний рівень емоційного інтелекту – визначається як сума балів за всіма п'ятьма шкалами:

Інтегративний рівень емоційного інтелекту = Емоційна обізнаність + Управління емоціями + Самомотивація + Емпатія + Розпізнавання емоцій інших.

Отриманий показник дозволяє оцінити загальний рівень розвитку емоційного інтелекту та порівняти його з іншими психологічними змінними (зокрема стилями поведінки в конфлікті, толерантністю, агресивністю тощо).

4. Методика «Рівень комунікативної толерантності» В.В. Бойка (ДОДАТОК Г).

Ця методика аналізує рівень терпимості особистості у міжособистісному спілкуванні, дозволяє оцінити ступінь прийняття індивідом особливостей поведінки, поглядів та емоційного вираження інших людей, що є важливим фактором у побудові ефективної комунікації та уникненні конфліктних ситуацій. Низький рівень комунікативної толерантності часто асоціюється з високою конфліктністю, нетерпимістю до альтернативних точок зору та схильністю до емоційних реакцій у напружених ситуаціях. Дослідження цього аспекту допомагає визначити, наскільки рівень комунікативної толерантності впливає на вибір стратегії поведінки в конфлікті та чи сприяє він ефективному розв'язанню суперечностей у професійному та соціальному середовищі.

Хід роботи: респондентам надається бланк з 9 напрямками комунікативної толерантності, які досліджує ця методика, а саме:

1. Ви не вмієте або не хочете розуміти або приймати індивідуальність інших людей.

2. Оцінюючи поведінку , образ думок або окремі характеристики людей, ви розглядаєте як еталон самого себе.
3. Ви категоричні ши консервативні в оцінках людей.
4. Ви не вмієте приховувати ши хоча б згладжувати неприємні почуття, які виникають при зіткненні з некомунікабельними якостями у партнерів.
5. Ви прагнете переробити, перевиховати свого партнера.
6. Вам хочеться підігнати партнера під себе , зробити його зручним.
7. Ви не вмієте прощати іншому його помилки , незручність , ненавмисно заподіяні вам неприємності.
8. Ви нетерпимі до фізичного або психічного дискомфорту, в якому опинився партнер.
9. Ви погано пристосовуєтеся до характерів, звичок , установок або домаганням інших.

В кожному з означених напрямків є 5 тез, які потрібно оцінити: 0 балів - «зовсім не вірно»; 1 - «вірно в деякій мірі»; 2 - «вірно в значній мірі»; 3 - «вірно надзвичайно».

Обробка отриманих результатів: після завершення тестування здійснюється підрахунок кількості балів за кожною з окремих шкал, що відображають окремі аспекти комунікативної толерантності. Отримані значення використовуються для оцінки вираженості відповідних характеристик.

Загальний рівень комунікативної толерантності визначається шляхом обчислення суми балів за всіма шкалами методики. Підсумковий результат є інтегральним показником комунікативної толерантності: чим менше набрана сума балів, тим вищий рівень толерантності респондента у міжособистісному спілкуванні; відповідно, вища кількість балів свідчить про нижчий рівень комунікативної толерантності.

- Високий рівень комунікативної толерантності - до 30 балів.
- Середній рівень комунікативної толерантності від - 31 до 40 балів.

- Низький рівень комунікативної толерантності від - 41 до 135 балів.

Третій етап емпіричного дослідження – етап обробки отриманих результатів після дослідження включала як кількісний, так і якісний аналіз, що дозволило отримати цілісну картину взаємозв'язків між особистісними характеристиками респондентів. Було застосовано методи математичної статистики, зокрема кореляційний аналіз, що дав змогу встановити рівень зв'язку між досліджуваними змінними. Наприклад, аналіз взаємозв'язків між рівнем самоактуалізації та схильністю до певних стилів поведінки в конфліктних ситуаціях дозволив виявити, що особи з високим рівнем самореалізації частіше використовують стратегії співпраці та компромісу, тоді як респонденти з низьким рівнем емоційного інтелекту частіше обирають стратегії уникнення або суперництва. Також були досліджені можливі відмінності між респондентами різних вікових груп та професійних сфер щодо обраних стратегій поведінки у конфліктах. Протягом цього етапу використовувались такі методи математичної статистики, як:

1. Дескриптивна статистика (різні статистичні показники, що описують розподіл даних, порівняльний аналіз)
2. Коефіцієнт кореляції Пірсона – це статистичний показник, який відображає силу та напрям лінійного зв'язку між двома змінними

Таблиці та графіки формувалися за допомогою Excel. Для здійснення розрахунків також використовувався Excel.

2.2. Інтерпретація отриманих результатів дослідження

Перша використана методика – «Стилі поведінки в конфліктній ситуації» К. Томаса – Р. Кілмана – надала можливість виявити, який зі стилів поведінки в умовах конфлікту є домінуючим у кожного з респондентів. Дана методика передбачає диференціацію п'яти основних стратегій взаємодії у конфлікті: суперництво (конкуренція), співпраця, компроміс, уникнення та пристосування. Дослідження проводилось у березні-квітні 2025 року. Вибірка складалася з 42 осіб..

На основі отриманих результатів було здійснено розподіл досліджуваних відповідно до переважного стилю поведінки, що дозволяє здійснити подальший порівняльний аналіз з іншими психологічними характеристиками. Графічне відображення розподілу представлено нижче.

Таблиця 2.1

Назва стилю вирішення конфлікту	Кількість людей, в яких цей стиль переважає	Процент респондентів від усієї вибірки
Співпраця	15	36%
Уникнення	7	17%
Компроміс	12	28%
Пристосування	5	12%
Суперництво	3	7%

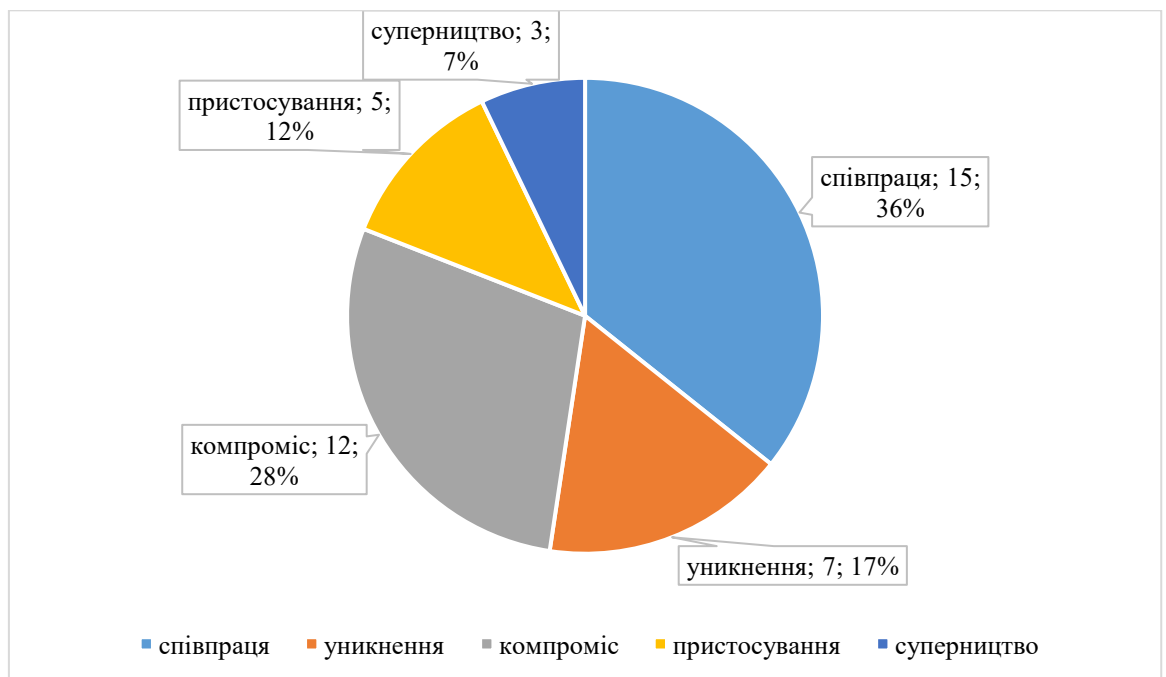


Рис. 2.1. Розподіл стилів вирішення конфліктів серед досліджуваних

Результати проведеного дослідження, яке застосовувало методику «Стили поведінки в конфліктній ситуації» (К. Томаса), дозволяють отримати цінні відомості щодо особливостей поведінкових стратегій, що

використовуються респондентами в умовах міжособистісних конфліктів. Аналіз відповідей показав, що найбільш поширеними стратегіями є співпраця (36%) її обрали як основний стиль 15 респондентів та компроміс (28%) його обрали 12 людей.

Отримані результати емпірично підтверджують гіпотезу про те, що респонденти, які схильні до використання компромісу та співпраці, орієнтовані на конструктивну взаємодію, спрямовану на досягнення взаєморозуміння та ухвалення оптимальних рішень, що враховують інтереси всіх учасників конфлікту.

Менш вираженими виявилися такі стилі, як уникання, яке обрали 7 разів (17%), пристосування – 5 (12%) та конкуренція – 3 людей (7%).

Отримані результати дозволяють зробити висновок про відносно низький рівень орієнтації респондентів на конфронтаційну взаємодію, що може свідчити про превалювання у вибірці установок, спрямованих на збереження міжособистісної гармонії.

На початку доцільно здійснити візуалізацію результатів дослідження, отриманих за всіма використаними психодіагностичними методиками. Зокрема, було застосовано: методику К. Томаса – Р. Кілмана для визначення домінуючих стилів поведінки в конфліктній ситуації; методику В. Бойка, спрямовану на діагностику рівня комунікативної толерантності; опитувальник А. Басс – А. Даркі, що дає змогу оцінити індекси агресивності та ворожості; методику Н. Холла для вивчення рівня емоційного інтелекту.

Наведена нижче візуалізація спрямована на систематизацію даних та подальший аналітичний аналіз.

На секторній діаграмі чітко видно кількість людей з вибірки, які обрали кожен зі стилей. Найбільш розповсюдженим стилем став стиль співпраці(його обрали 15 людей, або 36%). Вибір стилю співпраці як домінантного способу врегулювання конфліктів свідчить про високий рівень особистісної зрілості та соціальної компетентності індивіда. Такий стиль передбачає активне прагнення до взаємного врахування інтересів сторін,

конструктивного діалогу й пошуку рішень, що задовольняють усіх учасників взаємодії. Особистості, які надають перевагу співпраці, зазвичай мають високий рівень емоційного інтелекту, добре розвинені комунікативні навички, а також схильні до емпатії, толерантності та відповідальності. Це вказує на їхню здатність до ефективної саморегуляції, конструктивного мислення та налаштованість на довгострокові партнерські відносини. На другому місці знаходиться стиль компромісу (його обрали 12 людей, або це 28% з респондентів). Компроміс як стратегія розв'язання конфлікту передбачає взаємні поступки сторін із метою досягнення прийняттого, хоча й не ідеального, рішення. Цей стиль є близьким до співпраці, однак, на відміну від останнього, він свідчить про дещо меншу гнучкість у міжособистісних взаємодіях. Наявність установки на збереження власної позиції ("Я", або "Его") навіть за умови поступок може вказувати на потребу в самоствердженні або захисті особистих кордонів. Вибір компромісу може бути притаманний особистостям з достатнім рівнем емоційного інтелекту, здатним до емпатії та саморефлексії, однак з дещо меншою відкритістю до глибокого взаєморозуміння порівняно зі стилем співпраці. Третє місце – уникнення (7 людей, або 17%), яке передбачає відхід від конфлікту, ігнорування проблемної ситуації або відкритої конфронтації. Така стратегія може бути обумовлена бажанням знизити напруження або уникнути відповідальності. З психологічної точки зору, вибір уникнення не завжди свідчить про слабкість, однак нерідко вказує на низьку мотивацію до вирішення проблем або труднощі з емоційною саморегуляцією. Індивіди, які надають перевагу уникненню, можуть мати середній або знижений рівень емоційного інтелекту, зокрема в аспектах вираження власних почуттів або розуміння чужих емоцій. Разом з тим, у деяких випадках уникнення може бути свідомою стратегією збереження внутрішнього балансу чи запобігання ескалації конфлікту. Далі, на четвертому – пристосування з 5 (12%) людьми, що означає відмову від власних інтересів заради збереження гармонії та уникнення конфліктів. Така стратегія може бути свідченням високого рівня

комунікативної толерантності, схильності до емоційної поступливості, альтруїзму або залежної поведінки. Індивіди, які надають перевагу цьому стилю, часто орієнтовані на соціальне схвалення, збереження стосунків або уникнення конфронтації. В контексті емоційного інтелекту, стиль пристосування може свідчити про здатність до емпатії та регуляції емоцій, однак також може супроводжуватися низькою самооцінкою або внутрішнім конфліктом у разі систематичного ігнорування власних потреб. І на останньому – суперництво, яке обрали 3 людей, або це 7%, воно, як стиль поведінки в конфліктній ситуації характеризується акцентом на власних інтересах за рахунок ігнорування потреб іншої сторони. Такий стиль вказує на схильність до домінування, імпульсивності, а також на можливу емоційну негнучкість. На рівні особистості суперництво може супроводжуватись низьким рівнем емоційного інтелекту, недостатньою здатністю до емпатії та рефлексії, а також схильністю до агресивної або ворожої поведінки. Індивіди з домінуванням цього стилю нерідко прагнуть до контролю, демонструють жорстку позицію та можуть нехтувати наслідками для міжособистісних відносин.

З метою виявлення особливостей агресивної поведінки та рівня внутрішньої напруженості респондентів було застосовано опитувальник Басса–Даркі, який дозволяє оцінити різні аспекти агресивності та ворожості. Аналіз результатів за цією методикою дає змогу поглибити розуміння того, як емоційно-афективні прояви пов'язані зі стратегіями поведінки у конфліктних ситуаціях (рисунок 2.3):

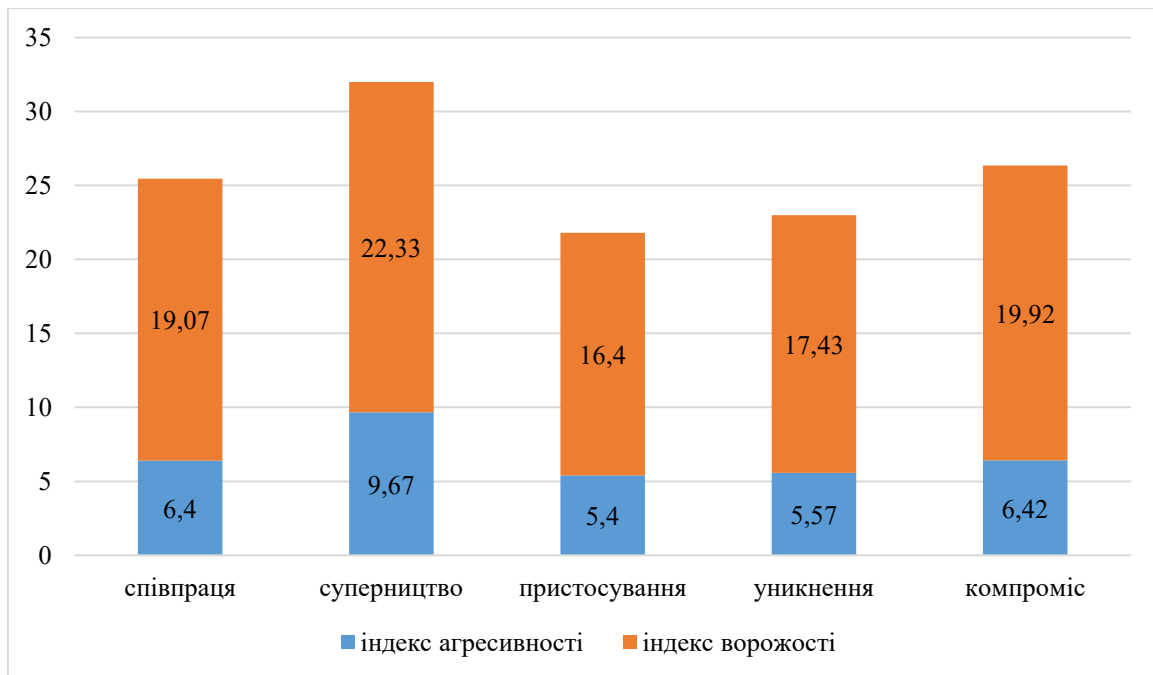


Рис. 2.3. Розподіл результатів рівня агресії та ворожості серед досліджуваних

Як видно з наведеної діаграми, сукупний результат вимірювання рівню індексу агресивності та ворожості у кожній групі у вибірці (групи були створені на основі результату по тесту Томаса-Кіллама)

З метою виявлення психологічних особливостей конфліктної поведінки було проаналізовано рівні агресивності та ворожості у респондентів з різними домінантними стилями розв'язання конфліктів за методикою К. Томаса.

Найнижчі показники як агресивності (16,40), так і ворожості (5,40) спостерігаються у респондентів зі стилем пристосування, що може свідчити про їхню схильність до емоційного самоконтролю, уникнення прямого конфлікту та загальну стриманість у поведінкових реакціях. Це також може вказувати на високий рівень соціальної толерантності та орієнтацію на збереження міжособистісної гармонії. Натомість найвищі значення обох показників зафіксовано у групі зі стилем суперництва: 22,33 (агресивність) та 9,67 (ворожість). Цей результат є індикатором імпульсивної, конфронтаційної поведінки, емоційної нестриманості, а також можливої

потреби у домінуванні та перевазі над опонентом.

Для стилю компромісу характерний помірно високий рівень агресивності (19,92) при середньому рівні ворожості (6,42), що може свідчити про внутрішнє напруження в ситуаціях необхідності поступок, а також наявність прагнення до захисту власних інтересів у межах соціально прийнятної поведінки. Стиль співпраці виявився асоційованим із достатньо високим рівнем агресивності (19,07) при помірній ворожості (6,4), що може інтерпретуватися як наявність конструктивної наполегливості, енергії для подолання перешкод та захисту спільних інтересів без проявів деструктивної ворожості. Для респондентів, у яких домінує стиль уникнення, зафіксовано відносно невисокі показники ворожості (5,57) та помірну агресивність (17,43). Це свідчить про уникнення як захисну форму поведінки, що дозволяє уникати напруги, не залучаючи при цьому значних емоційних або конфліктних реакцій.

Таким чином, спостерігається чітка тенденція: стилі, які передбачають активне відстоювання власної позиції (зокрема суперництво і частково компроміс), характеризуються вищим рівнем агресивності й ворожості, тоді як пристосування і уникнення – асоціюються з емоційною стриманістю й більш низькими показниками деструктивної поведінки. Стиль співпраці вирізняється оптимальним балансом емоційного напруження і конструктивної активності.

Для оцінки рівня комунікативної толерантності респондентів було використано методику Л. Бойка, яка дозволяє визначити ступінь готовності особистості до взаємодії в умовах міжособистісних конфліктів. Результати цієї методики сприяють кращому розумінню того, як індивідуальні особливості комунікації можуть впливати на вибір стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях та міжособистісних взаємодіях.

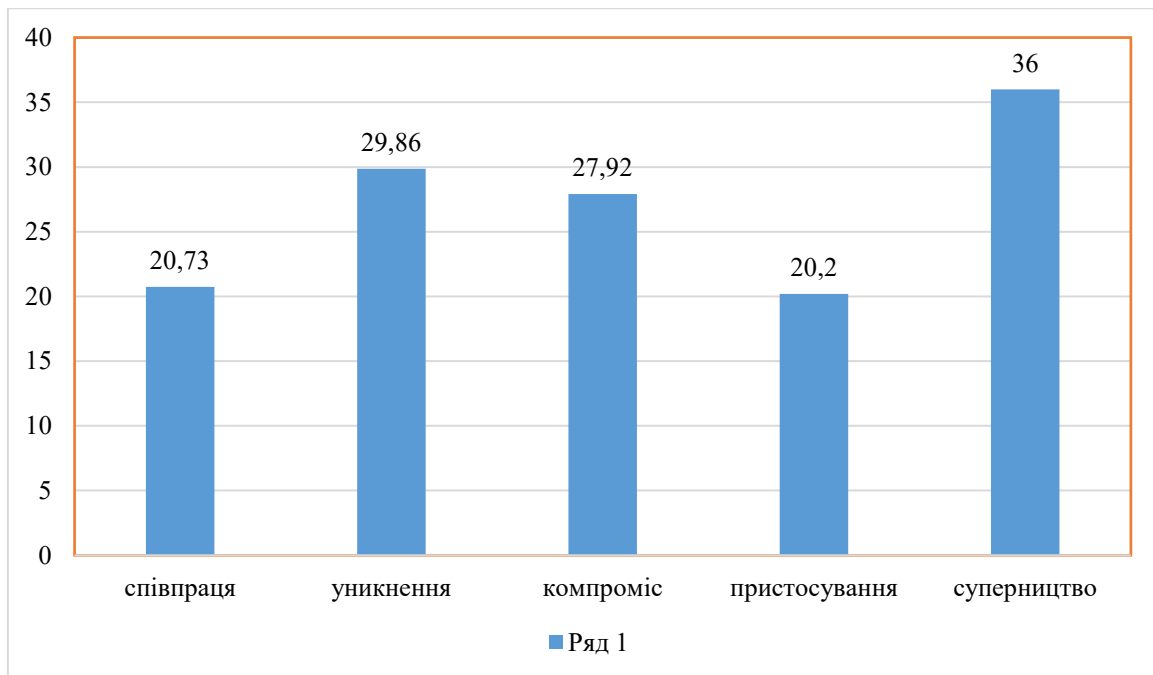


Рис. 2.4. Візуалізація результатів респондентів по шкалі комунікативної толерантності

У процесі дослідження було проаналізовано рівень комунікативної толерантності респондентів залежно від обраного ними стилю поведінки в конфліктній ситуації за методикою Томаса-Кіллмана. Результати показали, що найвищий рівень комунікативної толерантності спостерігається в групі з переважаючим стилем пристосування (середнє значення – 20,2), що перебуває в межах норми (до 30 балів), і свідчить про високу здатність до прийняття та розуміння співрозмовника, гнучкість у спілкуванні та відсутність виражених ознак комунікативної нетерпимості.

Дещо вищі, але все ще допустимі значення виявлені в групах зі стилями співпраця (20,73), уникнення (29,86) та компроміс (27,92), що відповідає середньому рівню комунікативної толерантності, характерному для осіб, які здатні до діалогу та пошуку порозуміння, однак за певних обставин можуть демонструвати обмежену терпимість до особистісних відмінностей чи деструктивних проявів у комунікації.

Водночас найнижчий рівень комунікативної толерантності (тобто найвищий бал) зафіксовано в респондентів, яким притаманний стиль

суперництва (36 балів), що перевищує нормативні межі та може свідчити про тенденцію до знецінення позицій співрозмовника, знижену емпатичність і виражену конфліктність у спілкуванні.

Таким чином, можна зробити висновок, що рівень комунікативної толерантності в учасників дослідження є взаємопов'язаним зі стилем поведінки в конфлікті: чим менш конфронтаційним є стиль, тим вищим є рівень толерантності у спілкуванні.

Респонденти зі стилем "пристосування" (20,2 балів) мають найвищу комунікативну толерантність. Це означає, що вони схильні уникати конфліктів шляхом поступок, визнають право іншого на іншу думку, не намагаються нав'язувати себе чи свою позицію. Їм властиві спокій, гнучкість, бажання зберегти гармонію. Це ті, хто, навіть жертвуючи своїми інтересами, готові до миру в стосунках.

Стилі "співпраця", "компроміс" і "уникнення" (20,73 – 27,92 балів) Власники цих стилів демонструють середній рівень толерантності. Вони намагаються вирішити конфлікт, не поглиблюючи його. Ті, хто обирає **співпрацю**, прагнуть знайти рішення, яке задовольнить обидві сторони – вони здатні слухати, шукати точки дотику. Ті, хто йде на **компроміс**, згодні частково поступитися, аби уникнути загострення. А ті, хто обирає **уникнення**, можуть демонструвати певну дистанційність, ухиляються від складних тем – толерантність є, але вона пасивна.

Стиль "суперництво" (36 балів) – це найменш толерантні учасники. Їм властива агресивна або наполеглива модель спілкування, прагнення до домінування, низька здатність до прийняття чужої позиції. У конфліктах вони, швидше за все, фокусуються на перемозі, а не на досягненні згоди. Це може ускладнювати міжособистісну взаємодію та спричиняти часті непорозуміння.

Ці результати вказують на залежність комунікативної толерантності від конфліктної поведінки: чим більш егоцентричним і конкурентним є стиль, тим нижча здатність до терпимого спілкування. Натомість гнучкі, миролюбні

та конструктивні підходи сприяють розвитку толерантності, поваги та емпатії у взаєминах (рисунок 2.5):.

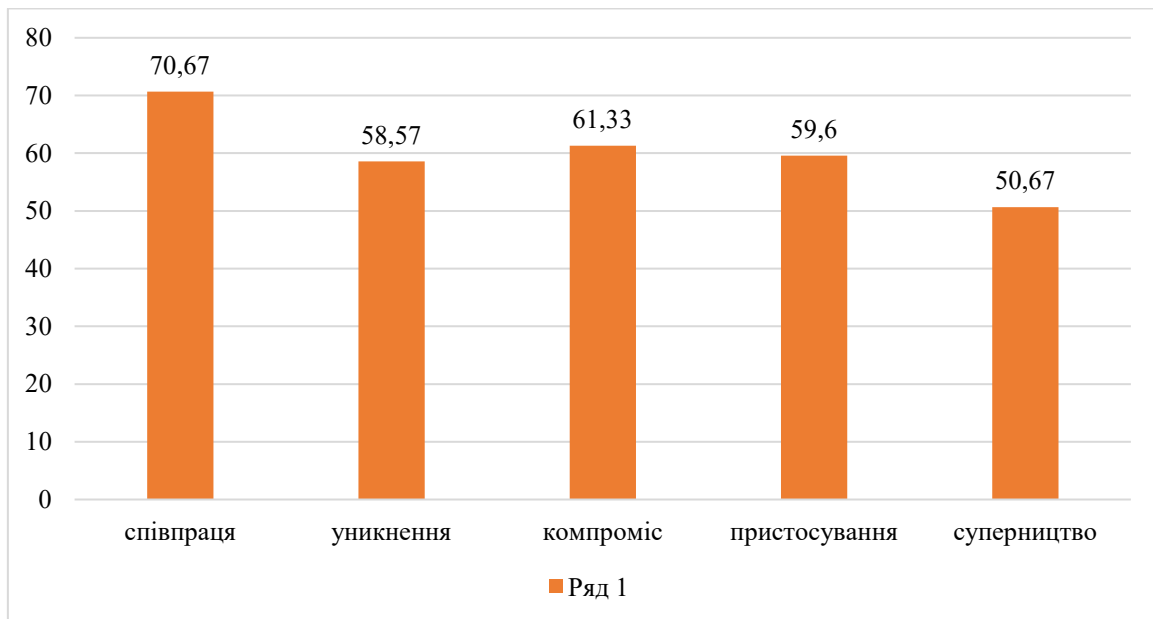


Рис. 2.5. Розподіл результатів емоційного інтелекту серед підгруп досліджуваних

Аналіз рівня емоційного інтелекту за методикою Н. Холла в контексті стилів поведінки в конфліктних ситуаціях.

Для поглибленого розуміння психологічних чинників, що впливають на вибір стилю поведінки в конфлікті, було здійснено порівняльний аналіз результатів методики Н. Холла на визначення рівня емоційного інтелекту у групах, розподілених за переважним стилем конфліктної взаємодії (за методикою Томаса–Кілмана).

Найвищий рівень емоційного інтелекту було виявлено у респондентів, які надають перевагу стилю співпраці – 70,67 бала. Це свідчить про високий рівень емпатії, здатність до саморефлексії, а також ефективне управління як власними емоціями, так і емоціями інших людей. Така група респондентів схильна до конструктивного вирішення конфліктів, уникаючи ескалації та прагнучи до досягнення взаєморозуміння. Респонденти зі стилем компромісу продемонстрували помірно високий рівень емоційного інтелекту – 61,33 бала,

що свідчить про вміння знаходити спільну мову, але з меншою глибиною емоційного аналізу ситуації, порівняно зі співпрацею. Групи з перевагою стилів пристосування (59,6 бала) та уникнення (58,57 бала) виявили середній рівень емоційного інтелекту. Такі респонденти демонструють здатність до збереження емоційного балансу, однак часто уникають відкритого вираження емоцій та глибоких емоційних контактів, що може свідчити про превентивну емоційну обережність у конфліктних взаємодіях. Найнижчі показники емоційного інтелекту були виявлені у респондентів зі стилем суперництва – 50,67 бала, що може вказувати на труднощі у розумінні емоцій інших людей, низький рівень емпатії та саморегуляції, а також схильність до імпульсивної чи емоційно жорсткої поведінки у конфліктах.

Отримані результати підтверджують наявність взаємозв'язку між стилем поведінки в конфлікті та рівнем емоційного інтелекту: чим вищий рівень емоційної компетентності, тим більш конструктивну модель конфліктної взаємодії обирає особистість.

Аналіз отриманих даних засвідчив, що рівень емоційного інтелекту є важливим чинником у виборі стратегії поведінки в конфлікті. Особи з високими показниками емоційного інтелекту частіше надають перевагу співпраці, що сприяє конструктивному розв'язанню конфліктів. Натомість респонденти з нижчим рівнем емоційної обізнаності схильні до домінування або уникнення конфліктів, що ускладнює досягнення взаєморозуміння. Це підтверджує доцільність розвитку емоційної компетентності як ресурсу ефективної комунікативної взаємодії в умовах конфлікту.

2.3. Кореляційний аналіз взаємозв'язків особистісних чинників та ефективності розв'язання конфліктів та інтерпретація результатів

З метою глибшого розуміння взаємозв'язку між емоційним інтелектом та комунікативною толерантністю, у подальшому було проведено аналіз кореляційних залежностей між цими двома параметрами у вибірці. Вивчення цієї кореляції має важливе значення, оскільки дозволяє оцінити, як розвиток

емоційної компетентності може впливати на здатність особистості ефективно взаємодіяти в умовах міжособистісних конфліктів та підтримувати конструктивну комунікацію. Вибірка респондентів була умовно поділена на групи відповідно до отриманих результатів за методикою Томаса-Кілмана, що дозволило визначити домінуючий стиль вирішення конфлікту у кожного учасника. Після цього в межах кожної групи було проведено аналіз особистісних чинників, які могли вплинути на вибір конкретного стилю поведінки в конфліктній ситуації. Всі обчислення були отримані за допомогою відповідних розрахунків у програмі Excel.

Розпочинаючи з розгляду стилю «Співпраця», у процесі дослідження було виявлено негативну кореляцію за Пірсоном між результатами методик Л. Бойка та Н. Холла, яка склала ($r = -0,79$, $p < 0.05$), що свідчить про сильний негативний зв'язок між цими змінними. Цей результат означає, що зі зростанням рівня емоційного інтелекту респондентів знижується кількість балів, набраних за методикою В.В. Бойка. Враховуючи те, що нижчий бал за тестом Бойка відповідає вищому рівню комунікативної толерантності, отримане значення кореляції дає підстави стверджувати, що особи з більш розвиненим емоційним інтелектом схильні до більш толерантної комунікативної поведінки. Такий результат узгоджується з теоретичними уявленнями про емоційний інтелект як здатність усвідомлювати й регулювати власні емоції, а також ефективно взаємодіяти з іншими людьми, що безпосередньо пов'язано з рівнем комунікативної толерантності. Враховуючи силу зв'язку ($r = -0,79$, $p < 0.05$), кореляція є статистично значущою та має суттєве практичне значення для розуміння психологічних чинників успішної міжособистісної взаємодії.

У підгрупі, в якою найбільш яскраво вираженою був стиль «компромісу» кореляція за Пірсоном становить – ($r = -0,4$, $p < 0.05$). Зокрема, отримане значення кореляції свідчить про те, що зі зростанням рівня емоційного інтелекту спостерігається зниження загального балу за шкалою комунікативної толерантності, що, відповідно до специфіки методики В.В.

Бойка, інтерпретується як зростання рівня комунікативної толерантності. Тобто в цій підгрупі особи, схильні до компромісного стилю у конфліктних ситуаціях, водночас демонструють і здатність до емоційного саморегулювання, і прагнення до конструктивної, толерантної взаємодії в міжособистісному спілкуванні.

Такий результат є логічно обґрунтованим, оскільки компромісний стиль передбачає готовність до взаємних поступок, врахування інтересів обох сторін, а це, у свою чергу, потребує як розвинутого емоційного інтелекту, так і відкритості до інших поглядів, терпимості до відмінностей – тобто ознак високого рівня комунікативної толерантності. Помірна сила зв'язку ($r = -0,4$, $p < 0.05$) свідчить про наявність цієї тенденції, однак вказує також на можливий вплив інших чинників, що посередньо або опосередковано впливають на формування відповідних якостей особистості в межах даної підгрупи.

У підгрупі респондентів, які продемонстрували провідний стиль вирішення конфліктів «пристосування», виявлено дуже сильний негативний кореляційний зв'язок між рівнем емоційного інтелекту та комунікативною толерантністю: ($r = -0,94$, $p < 0.05$).

Цей результат свідчить про те, що особи, які в конфліктних ситуаціях схильні обирати стратегію пристосування – тобто підпорядковують власні інтереси інтересам іншого, – при високому рівні емоційного інтелекту демонструють також і високий рівень комунікативної толерантності (оскільки, як відомо, нижчий бал за методикою Бойка відповідає вищій толерантності). Отриманий результат має психологічне обґрунтування. Пристосування передбачає відмову від відстоювання власної позиції заради збереження гармонійних стосунків. Така поведінка вимагає розуміння емоцій іншого, уміння управляти власними емоційними реакціями та свідомого вибору на користь злагоди – тобто тих характеристик, які є складовими емоційного інтелекту. Водночас, готовність приймати чужу думку, не нав'язуючи власну, є також свідченням високого рівня комунікативної

толерантності. Отже, сам стиль “пристосування” може бути ефективним лише за наявності розвинених емоційно-комунікативних ресурсів, і саме тому зв’язок між цими змінними виявився настільки тісним.

Однак варто зауважити, що в цій підгрупі було лише 5 осіб, що значно обмежує можливості для узагальнення результатів. При такій малій вибірці коефіцієнт кореляції може бути нестійким і чутливим до випадкових коливань. Відтак, отриманий зв’язок доцільно розглядати як емпіричну гіпотезу, що потребує перевірки на репрезентативнішій вибірці.

У підгрупі респондентів, для яких домінуючим стилем розв’язання конфліктів є «суперництво», коефіцієнт кореляції Пірсона між рівнем емоційного інтелекту та рівнем комунікативної толерантності становить ($-0,78, p < 0.05$), що свідчить про сильний негативний кореляційний зв’язок між цими змінними.

Зокрема, зі зростанням рівня емоційного інтелекту спостерігається зниження балів за методикою Бойка, що інтерпретується як зростання рівня комунікативної толерантності. Це дозволяє припустити, що навіть у респондентів, які у конфліктних ситуаціях обирають стратегію жорсткого відстоювання власної позиції, високий емоційний інтелект може відігравати компенсаторну роль – пом’якшуючи пряmolінійність чи агресивність у взаємодії, завдяки здатності до емоційного самоконтролю, емпатії та усвідомленої регуляції поведінки. Іншими словами, попри орієнтацію на домінування, особи з високим рівнем емоційного інтелекту мають вищий потенціал для конструктивної комунікації, що виявляється у вищому рівні толерантності до інших учасників спілкування. Така особливість є важливою з точки зору розуміння психологічних ресурсів, які забезпечують успішну міжособистісну взаємодію навіть у межах конфліктних стратегій, традиційно вважаних конфронтаційними.

Однак важливо зазначити, що кількість респондентів у цій підгрупі становить лише 3 особи, що є вкрай недостатнім для достовірного статистичного узагальнення. За такої малої вибірки коефіцієнт кореляції

може бути нестабільним та випадковим, і навіть поява одного нового учасника здатна істотно змінити розподіл результатів. Відтак, отримані дані слід розглядати виключно як орієнтовну тенденцію, що потребує подальшої перевірки на розширеній вибірці.

Аналіз кореляцій між результатами ворожості та агресивності (за методикою Басс–Даркі) і комунікативною толерантністю є важливим, оскільки дозволяє дослідити взаємозв'язок між емоційно-афективними характеристиками особистості та її здатністю до конструктивної комунікації. Ворожість та агресивність можуть суттєво впливати на ефективність міжособистісної взаємодії, особливо в умовах конфлікту, де відсутність комунікативної толерантності може призвести до ескалації конфліктів та погіршення взаєморозуміння. Таким чином, вивчення цих кореляцій дозволяє краще зрозуміти, як емоційно-афективні характеристики особистості можуть взаємодіяти з її здатністю ефективно комунікувати, а також виявити потенційні фактори, які сприяють або перешкоджають конструктивним міжособистісним взаємодіям.

Зв'язок між рівнем комунікативної толерантності (за В.В. Бойком) та індексом ворожості (за методикою Басса–Даркі)

Нагадування: у тесті Бойка вищий бал означає меншу толерантність, а у тесті Басс–Даркі вищий бал свідчить про більшу ворожість. Отже, негативна кореляція вказує на те, що з підвищенням ворожості спостерігається збільшення рівня комунікативної толерантності. Це виглядає парадоксальним, але може бути пояснене. У підгрупах зі стилями «співпраця» ($r = -0,57, p < 0.05$) та «уникнення» ($r = -0,78, p < 0.05$) було виявлено досить сильний зворотний кореляційний зв'язок. Це свідчить про те, що зі зростанням ворожості, парадоксально, рівень комунікативної толерантності також підвищується (оскільки за методикою Бойка нижчі бали свідчать про вищу толерантність). Такий результат може бути пояснений тим, що в осіб, орієнтованих на співпрацю або уникнення, прояви ворожості не реалізуються у безпосередньому міжособистісному контакті, а можуть

залишатися на рівні внутрішнього емоційного напруження. Ці респонденти здатні контролювати власний емоційний стан, стримувати негативне ставлення до партнера по спілкуванню, уникаючи відкритого конфлікту, або активно прагнучи зберегти конструктивний діалог.

У підгрупі «компроміс» ($r = 0,33$, $p < 0.05$) зафіксовано слабкий прямий зв'язок, який може свідчити про те, що для респондентів, які обирають компроміс як спосіб розв'язання конфлікту, ворожість частіше проявляється у зниженні здатності до толерантної взаємодії. Можна припустити, що компромісна позиція у певних випадках може не бути наслідком гармонійного ставлення до опонента, а, навпаки, виступати як форма вимушеного уникнення ескалації конфлікту попри наявну напругу у спілкуванні.

Пристосування ($-0,14$, $p > 0.05$) вказує на слабкий, майже відсутній зв'язок, що свідчить про те, що стиль пристосування мало пов'язаний з активним переживанням ворожості. Суперництво ($-0,55$, $p < 0.05$) також демонструє парадоксальний зв'язок: чим більша ворожість, тим вища толерантність. Можна припустити, що в таких респондентів ворожість проявляється не у відкритому спілкуванні, а в досягненні результатів, домінуванні чи змаганні. Вони можуть бути коректними в комунікації в стратегічних цілях, навіть маючи негативне ставлення.

Зв'язок між комунікативною толерантністю та загальним індексом агресивності

У підгрупі «співпраця» ($r = 0,02$, $p > 0.05$) спостерігається відсутність суттєвого зв'язку між змінними, що є логічним, оскільки стиль співпраці передбачає конструктивне вирішення конфлікту, високий рівень емпатії, готовність до діалогу та самоконтроль у емоційних проявах. Ці респонденти демонструють врівноважені показники як толерантності, так і агресивності, що може свідчити про гармонійний тип особистості. У підгрупі «уникнення» ($r = -0,65$, $p < 0.05$) виявлений сильний зворотний зв'язок. Це свідчить про те, що з підвищенням комунікативної нетолерантності (тобто зі збільшенням

балів за шкалою Бойка) загальна агресивність знижується. Така тенденція може бути пов'язана з тим, що особи, які обирають уникнення як основну конфліктну стратегію, мають внутрішню схильність до дистанціювання від емоційно напружених ситуацій. Вони можуть виявляти низьку толерантність, однак замість відкритої конфронтації демонструють пасивну форму реагування – ухилення, стриманість або ігнорування.

У підгрупі «компроміс» ($r = -0,18$, $p > 0.05$) зворотний зв'язок є слабким, однак вказує на подібну тенденцію: наявна агресивність не завжди знаходить пряме вираження у зниженій толерантності. Імовірно, в рамках компромісного стилю агресивність пригнічується заради збереження взаєморозуміння. У підгрупі «пристосування» ($r = 0,18$, $p > 0.05$) виявлений слабкий прямий зв'язок. Це може свідчити про внутрішнє напруження осіб, які постійно поступаються в конфліктних ситуаціях, і, можливо, накопичення нереалізованих емоцій, що іноді виливаються в агресивні прояви, хоча й не є домінантною формою реагування. Найвищий позитивний кореляційний зв'язок між агресивністю та нетолерантністю виявлено у підгрупі «суперництво» ($r = 0,71$, $p < 0.05$). Такий результат відповідає змістовим характеристикам цього стилю поведінки, що передбачає високу конкуренцію, прагнення до перемоги та переваги за будь-яку ціну. У респондентів із подібним стилем комунікації агресивність виступає не лише як внутрішній стан, а як інструмент впливу, що нерідко супроводжується низькою комунікативною толерантністю.

Загалом отримані результати свідчать про складну й неоднозначну взаємозалежність між показниками агресивності, ворожості та рівнем комунікативної толерантності. Хоча традиційно вважається, що зниження толерантності пов'язане зі зростанням агресивності, у межах окремих стилів поведінки в конфлікті ця закономірність не завжди простежується. Особливо це стосується пасивних стилів – «уникнення» та «пристосування», де агресія може або стримуватись, або проявлятись латентно. Водночас у конфронтаційних стилях, таких як «суперництво», агресивність і

нетолерантність мають тенденцію до взаємного посилення, що підтверджує структурно-динамічну єдність когнітивно-афективних і поведінкових компонентів конфліктної взаємодії. Отримані кореляційні зв'язки між рівнем комунікативної толерантності та показниками агресивності й ворожості вказують на те, що ці характеристики не завжди прямо поєднані. У респондентів зі стилями «співпраця» та «уникнення» спостерігається зворотна залежність між толерантністю та ворожістю, що може свідчити про їхню здатність стримувати негативні емоції або уникати конфліктогенних ситуацій. Водночас у групі «суперництво» агресивність зростає разом зі зниженням толерантності, що є логічним, враховуючи конфронтаційну природу цього стилю поведінки. Ці результати демонструють важливість диференційованого підходу до аналізу особистісних рис у контексті конфліктної поведінки.

Висновки до розділу 2

У результаті проведеного дослідження було виявлено, що рівень емоційного інтелекту та комунікативної толерантності значно впливають на вибір стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях, а також на їх ефективність. Дослідження показало, що особи з високим рівнем емоційного інтелекту схильні до застосування конструктивних стратегій вирішення конфліктів, зокрема таких, як компроміс і співпраця. Ці стратегії дозволяють їм досягати взаєморозуміння і забезпечувати гармонійні міжособистісні стосунки, знижуючи напруженість у взаємодії та сприяючи створенню атмосфери довіри. Результати емпіричного дослідження підтвердили наявність тісного взаємозв'язку між особистісними характеристиками індивіда та його доміантними стилями поведінки в конфліктній ситуації. Отримані дані дають змогу стверджувати, що успішність розв'язання конфліктів значною мірою детермінується рівнем емоційного інтелекту, рівнем комунікативної толерантності та схильністю до агресивних і ворожих проявів.

Зокрема, встановлено, що стиль «співпраця» пов'язаний із найвищими показниками емоційного інтелекту, високою комунікативною толерантністю та помірним рівнем агресивності й ворожості. Це дозволяє розглядати співпрацю як найбільш конструктивний стиль поведінки, який базується на гнучкості, емпатії, внутрішній рефлексії та здатності до регуляції емоцій. У протилежність цьому, стиль «суперництво» виявився пов'язаним із найнижчими показниками емоційного інтелекту та комунікативної толерантності, а також із найвищими індексами агресивності та ворожості. Таким чином, можна зробити висновок, що переважання цього стилю є індикатором конфліктогенності особистості, з високою ймовірністю ескалації конфліктів і низьким потенціалом до конструктивної взаємодії. Проміжні стилі, такі як компроміс, уникнення та пристосування, демонструють варіативні поєднання особистісних рис. Зокрема, стиль «пристосування» супроводжувався найвищою комунікативною толерантністю, низькими показниками агресії, але й нижчим рівнем емоційного інтелекту, що може свідчити про схильність до уникнення відкритої конфронтації шляхом самоприниження або поступок. Водночас саме в цій підгрупі було виявлено найсильніший зворотний зв'язок між рівнем емоційного інтелекту та рівнем комунікативної толерантності ($r = -0,94$), що може свідчити про складну динаміку внутрішньої емоційної регуляції в умовах міжособистісної напруги.

Кореляційний аналіз виявив декілька несподіваних, але концептуально важливих закономірностей. Зокрема, негативні зв'язки між агресивністю та толерантністю в ряді підгруп (особливо в групі «уникнення») свідчать про те, що агресивна настанова не завжди супроводжується відкритою нетолерантною поведінкою, часто ці прояви залишаються прихованими або опосередкованими. Натомість прямий і сильний зв'язок між агресивністю та низькою толерантністю в групі «суперництва» засвідчує відкриту конфронтаційну стратегію, в якій агресія виступає основним засобом домінування в конфлікті.

Таким чином, результати дослідження підтверджують, що успішність

розв'язання конфліктів не є продуктом випадкового збігу, а має чітку особистісну детермінацію, зумовлену здатністю до емоційної регуляції, рівнем агресивних установок та готовністю до прийняття позиції іншого. Стили поведінки в конфлікті не лише відображають домінантні психологічні риси, але й опосередковують ефективність соціальної взаємодії загалом.

Крім того, результати дослідження свідчать про величезне значення розвитку емоційного інтелекту та комунікативної толерантності для соціальної адаптації та психологічного благополуччя індивідів. Люди з високим рівнем цих характеристик є здатні адаптуватися до змінних умов соціуму, зберігаючи психоемоційну стабільність і здатність до конструктивної взаємодії. Вони можуть знижувати рівень стресу в умовах соціальної напруги, оскільки мають більш гнучкий підхід до вирішення проблем, зберігаючи при цьому психологічну стійкість. Такі особи, зокрема, здатні ефективно управляти міжособистісними конфліктами на роботі, в сім'ї або в соціальних групах, оскільки вони мають розвинену здатність до розуміння і прийняття різних точок зору. Розвиток емоційного інтелекту та комунікативної толерантності є важливим інструментом для створення здорових і стабільних соціальних зв'язків, а також для забезпечення психологічного комфорту та гармонії в особистих та професійних відносинах.

З огляду на сучасні тенденції соціальних змін та глобалізацію, розвиток емоційного інтелекту і комунікативної толерантності стає все більш актуальним. Зараз, коли в умовах глобалізації та соціальної різноманітності міжособистісні взаємодії стають більш складними і багатограними, особливо важливо мати здатність до взаєморозуміння, компромісу і конструктивного вирішення конфліктів. У цьому контексті емоційний інтелект і комунікативна толерантність можуть стати основою для зниження соціальних напруг та агресії, а також для зміцнення соціальної згуртованості. Індивіди з високими показниками цих якостей здатні не лише зберігати гармонію у своїх стосунках, але й сприяти формуванню більш толерантного і мирного суспільства. Виходячи з цього, можна стверджувати, що інвестиції в

розвиток емоційного інтелекту і комунікативної толерантності мають велику перспективу для майбутнього розвитку суспільства в цілому.

Таким чином, розвиток емоційного інтелекту та комунікативної толерантності є важливими аспектами, що сприяють психологічному благополуччю індивідів, соціальній адаптації та зміцненню міжособистісних стосунків. Підвищення рівня цих характеристик допомагає зменшити конфліктність, сприяє створенню більш гармонійних умов для співіснування і є основою для успішного вирішення складних соціальних завдань. Це підтверджує необхідність інвестувати в розвиток емоційного інтелекту та комунікативної толерантності в рамках освітніх програм і психологічної практики. Психологічне навчання, яке включає елементи емоційного інтелекту та комунікативної толерантності, може суттєво поліпшити якість міжособистісних взаємодій та вплинути на загальний соціальний клімат у будь-якій організації або суспільстві в цілому.

РОЗДІЛ 3

РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЛЯ ПІДВИЩЕННЯ УСПІШНОСТІ ТЕХНОЛОГІЙ РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ

3.1. Розробка психологічних рекомендацій

Для підвищення ефективності вирішення конфліктних ситуацій необхідно розробити психологічні рекомендації, які будуть спрямовані на розвиток основних компетенцій, таких як емоційний інтелект, комунікативна толерантність та конструктивні стратегії поведінки в умовах конфлікту. Це дозволить учасникам краще розуміти як свої емоції, так і емоції інших людей, а також адаптувати стратегії поведінки до специфіки кожного конфлікту. З огляду на це, ключовими напрямками для створення рекомендацій є розвиток саморегуляції емоцій, покращення комунікаційних навичок, а також навчання ефективному вирішенню конфліктів [22, с. 28]. Рекомендації повинні включати серію вправ і завдань, які дозволяють відпрацьовувати ці навички в умовах, наближених до реальних ситуацій. Першим етапом у розробці таких рекомендацій є створення програми, що включатиме як теоретичні знання, так і практичні завдання, націлені на усвідомлення учасниками власних емоцій, розвиток емпатії та ефективну комунікацію.

Перш за все, важливо звернути увагу на розвиток емоційного інтелекту учасників, оскільки емоції є однією з основних причин конфліктів. Рекомендується включити до програми вправи, що сприяють розвитку саморефлексії. Це дає змогу учасникам краще розуміти власні емоції та їхній вплив на поведінку в конфліктних ситуаціях. Наприклад, вправи на ведення емоційних щоденників, в яких учасники фіксують свої емоційні реакції на стресові ситуації, дозволяють сформулювати більш осмислену поведінку та краще усвідомлювати емоційну складову власних реакцій. Також важливим аспектом є використання методик медитації та релаксації для саморегуляції емоцій, що дозволяє знизити рівень стресу та підвищити здатність до контролю над емоціями. Це дає змогу учасникам зберігати емоційну

стійкість навіть у складних ситуаціях, де конфлікти можуть виникати через нестабільність емоційного стану.

Ще одним важливим напрямом для програм є підвищення комунікативної толерантності. Однією з основних причин виникнення конфліктів є нерозуміння між людьми, яке часто спричинене нездатністю ефективно слухати один одного. У програмах варто акцентувати увагу на техніках активного слухання, які дозволяють не лише почути слова співрозмовника, але й зрозуміти їхній емоційний підтекст. Це включає перефразування сказаного для уточнення думок співрозмовника, що дозволяє знизити кількість непорозумінь і забезпечити більш конструктивну комунікацію. Вправи, що включають елементи активного слухання, повинні бути спрямовані на розвиток здатності учасників сприймати не лише вербальну, але й невербальну інформацію, що передається у процесі комунікації. Це дозволяє створити більш глибоке взаєморозуміння та мінімізувати можливість конфліктів через недомовленості чи нерозуміння.

Окрім того, важливо навчити учасників ефективно вибирати конструктивні стратегії поведінки в умовах конфлікту. Для цього в програму необхідно включити завдання, що сприяють розвитку різних стратегій вирішення конфліктів, таких як компроміс, медіація та співпраця. Це дозволяє учасникам адаптуватися до різних ситуацій і вибирати найбільш ефективні методи для вирішення суперечностей. Включення практичних занять, де учасники можуть моделювати реальні конфліктні ситуації, дозволяє відпрацьовувати ці стратегії в умовах, наближених до реальних [59, с. 153]. Наприклад, можна створювати ситуації, в яких учасники мають вибрати, чи варто йти на компроміс, чи використовувати стратегію співпраці, в залежності від типу конфлікту та конкретних обставин, подані рекомендації висвітлені в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1.

Рекомендації для розробки освітніх занять

Рекомендація	Опис	Очікуваний ефект
Розвиток саморефлексії	Вправи для аналізу емоційних реакцій на стресові ситуації через ведення емоційних щоденників.	Покращення самоусвідомлення, зменшення емоційної реактивності в конфліктах.
Медитація та релаксація	Застосування технік релаксації та медитації для зниження стресу та емоційної напруги.	Підвищення здатності до емоційного самоконтролю та стійкості до стресу.
Активне слухання та перефразування	Техніки активного слухання і перефразування для підвищення розуміння та зменшення непорозумінь.	Покращення комунікації, зниження рівня агресії та конфліктності в розмовах.
Техніки компромісу та співпраці	Вправи на пошук рішень, що влаштовують обидві сторони, для розвитку навичок співпраці.	Покращення ефективності вирішення конфліктів через взаємну співпрацю.
Медіація	Навчання учасників ролі посередника в конфліктах для пошуку компромісних рішень.	Зниження агресії в конфліктах через застосування нейтральних посередників.

Завдяки таким програмам учасники набувають практичних навичок не тільки для саморегуляції емоцій, але й для конструктивного вирішення конфліктів. Це допомагає знизити рівень агресії, підвищити здатність до ефективної комунікації і покращити загальну атмосферу в колективах. Окрім цього, важливою частиною рекомендацій є навчання технікам медіації, що дозволяє учасникам виступати в ролі посередників у конфліктних ситуаціях, знаходити компромісні рішення, що влаштовують обидві сторони. Медіація є одним з найбільш ефективних способів розв'язання конфліктів, оскільки вона дозволяє знизити рівень ворожнечі між сторонами, забезпечити відкритість у комунікації та створити атмосферу довіри і поваги. У програмах на основі медіації важливо також відпрацьовувати навички управління емоціями як у конфліктуючих сторін, так і в самих учасників, що допомагає зберігати нейтральність і неупередженість під час вирішення конфлікту [23, с. 379].

Під час розробки конкретних занять важливо враховувати індивідуальні потреби учасників, а також контекст, у якому виникають конфлікти. Програми повинні бути адаптовані до конкретних груп, наприклад, для керівників, працівників, або студентів, оскільки кожна група має свої специфічні потреби і особливості. Важливим є також використання різних форм навчання, таких як рольові ігри, ситуаційні вправи, групова та індивідуальна робота, що дозволяє створити умови для всебічного розвитку навичок. Наприклад, у програмах для керівників, акцент має бути на розвитку навичок управління конфліктами в колективі, а в програмах для студентів – на розвитку емпатії та вирішенні конфліктів у міжособистісних відносинах [45, с. 72].

Розробка таких рекомендацій передбачає включення до програми конкретних рекомендацій, спрямованих на підвищення ефективності вирішення конфліктів. Це включає вправи для розвитку саморегуляції емоцій, покращення комунікації, навчання вибору конструктивних стратегій поведінки, а також навички медіації. За допомогою цих програм учасники зможуть значно покращити свою здатність ефективно вирішувати конфлікти в різних сферах життя, що сприятиме гармонізації міжособистісних відносин та підвищенню загальної продуктивності в колективах [60, с. 184].

Для успішного впровадження розроблених програм, особливо в контексті підвищення комунікативної толерантності та емоційного інтелекту, важливо також враховувати специфіку групи учасників і середовище, в якому вони функціонують. Для організаційного контексту, наприклад, програми повинні бути інтегровані в загальний процес корпоративного навчання і бути адаптованими до культури компанії. Врахування таких особливостей дозволить створити програму, яка не тільки покращить міжособистісні навички співробітників, але й забезпечить стійкі зміни в організаційній атмосфері. Потрібно активно включати керівників до процесу програм, оскільки саме вони часто визначають загальний тон і підхід до управління конфліктами в межах колективу [31, с. 107]. Включення

керівників у процес навчання дозволить краще транслювати набуті навички в повсякденну практику та сприяти інтеграції конструктивних підходів до конфліктів на всіх рівнях організації. Для молодших груп або студентів важливо зосередитись на розвитку базових комунікативних навичок і емоційного інтелекту, оскільки ці категорії учасників ще не завжди здатні повною мірою осмислити складні стратегії вирішення конфліктів, а отже варто включати більше практичних завдань, спрямованих на розвиток самоусвідомлення та вміння вести конструктивні переговори. Для старших та досвідченіших учасників, зокрема для лідерів і менеджерів, програми повинні бути зосереджені на вищому рівні складності, включаючи такі стратегії як медіація, антикризове управління та стратегічне ведення переговорів у складних умовах[18, с. 80]., всі ці тренінги вказані в табл. 3.2.

Таблиця 3.2.

Тренінги для підвищення ефективності вирішення конфліктів

Тренінг	Опис	Формат	Очікуваний ефект
Розвиток емоційного інтелекту	Саморегуляція й розпізнавання емоцій	Інтерактивні сесії, відеоаналітика	Підвищення емоційної стійкості й самоусвідомлення
Активне слухання та комунікативна толерантність	Техніки слухання, парафразу та інтер-претації емоцій	Рольові ігри, обговорення ситуацій	Зниження конфліктності в комунікації
Покращення неконфліктної комунікації	Навчання компромісу, медіації, співпраці.	Ситуаційні вправи, дебати	Збільшення антиконфлікт-ної компетентності
Медіативний тренінг	Навички посередництва та ведення переговорів	Рольові ігри з управління емоціями	Збільшення навичок медіації та зменшення агресії

Відповідно, важливим етапом є моніторинг прогресу учасників після завершення програми, щоб оцінити довгостроковий ефект від навчання. Для цього можна використовувати різноманітні методи оцінки, такі як інтерв'ю, опитування, або спостереження за поведінкою учасників у реальних умовах. Регулярні зустрічі або сесії підтримки дозволяють допомогти учасникам закріпити навички, отримані під час програми, а також надати їм можливість

поділитися досвідом і проблемами, що виникають у процесі застосування нових знань. Цей підхід дозволить забезпечити не тільки одноразове навчання, а й створити культуру безперервного розвитку навичок вирішення конфліктів в усіх учасників програми.

Загалом, успішне впровадження програм вимагає не тільки ретельної розробки та адаптації контенту під потреби різних груп, але й постійного моніторингу їх впливу. Використання різноманітних методів оцінки ефективності, від практичних вправ до глибинних інтерв'ю, дозволяє отримати комплексну картину результатів навчання. Це допоможе не лише оцінити безпосередній ефект від програм, але й виявити потенційні труднощі в процесі адаптації нових навичок на практиці, що в свою чергу дозволить коригувати підхід та покращувати якість подальших навчальних програм.

3.2. Використання психологічного супроводу у процесі конфліктного вирішення

Психологічний супровід є важливим компонентом процесу конфліктного вирішення, оскільки він дозволяє не лише знижувати емоційну напругу, але й сприяє формуванню конструктивних рішень, що відповідають потребам усіх учасників конфлікту. Важливо розуміти, що психологічний супровід включає не лише емоційну підтримку, але й застосування різноманітних психологічних технік, які допомагають учасникам конфлікту краще розуміти власні емоції, потреби та мотивацію, а також навчитися ефективно управляти своїми реакціями. За допомогою індивідуальних та групових консультацій, програм з розвитку емоційного інтелекту, а також сеансів медіації, учасники конфлікту можуть отримати персоналізовану підтримку та навчитися краще комунікувати, знижувати рівень стресу та знаходити конструктивні рішення. Сеанси медіації, в яких бере участь нейтральний посередник, сприяють досягненню взаємоприйнятних рішень та створенню гармонійної атмосфери взаємодії. Тобто, психологічний супровід є комплексним підходом, що включає широкий спектр методів та технік,

спрямованих на зниження емоційної напруги, покращення взаєморозуміння та формування конструктивних рішень, що дозволяє досягати стабільних та довготривалих результатів у вирішенні конфліктів і покращенні якості міжособистісних відносин [64, с. 177].

Одним із основних напрямків психологічного супроводу є застосування когнітивно-поведінкових підходів, спрямованих на зміну непідтримуючих переконань і поведінкових патернів, що стають причинами конфліктних ситуацій. Когнітивно-поведінкові техніки працюють із самоусвідомленням учасників конфлікту, дозволяючи їм краще усвідомлювати свої емоції, думки та автоматичні реакції. Це дозволяє знизити інтенсивність емоційних сплесків і агресії, що є важливим для збереження конструктивного діалогу під час конфлікту. Психолог, працюючи з учасниками конфлікту, може допомогти ідентифікувати конкретні тригери емоційних реакцій і навчити їх методам самоконтролю. Наприклад, техніки когнітивної реструктуризації дозволяють учасникам змінювати деструктивні переконання на більш конструктивні, що допомагає зменшити емоційне напруження і сприяти раціональному вирішенню конфліктів. Інші методи, такі як поведінкові експерименти та впровадження нових поведінкових патернів, допомагають учасникам засвоювати нові стратегії поведінки, що запобігають ескалації конфлікту та полегшують його вирішення.

Одним із важливих напрямків психологічного супроводу є застосування методів активного слухання, які дозволяють сторонам конфлікту не лише висловлювати свої думки, але й глибше розуміти позиції та потреби інших учасників. Активне слухання є основою для ефективної комунікації, що включає чітке розуміння сказаного, усвідомлення емоційної складової кожного повідомлення, а також здатність реагувати на ці повідомлення з емпатією та розумінням. Практика активного слухання допомагає зменшити напругу, сприяє створенню атмосфери взаємоповаги та довіри між учасниками конфлікту. Важливою частиною цього процесу є підтвердження почуттів іншої сторони, що дозволяє їй відчути підтримку і

розуміння, навіть якщо позиції залишаються різними. Психолог у ролі фасилітатора може допомогти учасникам конфлікту зосередитися на фактах і потребах, а не на емоційних спалахах, сприяючи досягненню більш раціональних рішень та гармонійної комунікації [24, с. 132]. Використання методів активного слухання дозволяє учасникам конфлікту ефективніше взаємодіяти, знижувати емоційну напругу та уникати ескалації конфліктних ситуацій, забезпечуючи таким чином більш конструктивне вирішення конфліктів та розвиток позитивних міжособистісних відносин.

Психологічний супровід також включає методи емоційної саморегуляції, які є критично важливими для запобігання ескалації конфлікту. Для досягнення ефективного самоконтролю психологи використовують різноманітні техніки, зокрема медитацію, релаксаційні вправи та глибоке дихання. Ці методи допомагають знизити рівень стресу та тривоги, що виникають під час конфліктних ситуацій, а також дозволяють учасникам зберігати емоційну рівновагу в умовах напруги. Використання медитації сприяє зосередженню уваги та спокою, що є важливим для контролю емоційних реакцій та підтримки раціонального мислення. Релаксаційні вправи, такі як прогресивна м'язова релаксація, допомагають розслабити тіло та зменшити фізичні симптоми стресу [34, с. 304]. Глибоке дихання дозволяє знизити рівень адреналіну та стимулює роботу парасимпатичної нервової системи, що сприяє зниженню тривожності та покращенню загального емоційного стану. Вправи на дихання та релаксація є важливими для розвитку здатності зберігати спокій і об'єктивність, навіть у напружених ситуаціях, що значно підвищує шанси на успішне і конструктивне вирішення конфлікту.

Особливо важливою є роль психолога в проведенні медіації, яка має на меті створення конструктивного діалогу між сторонами конфлікту. Медіатор виступає як нейтральна третя сторона, яка допомагає кожному учаснику висловити свої погляди і потреби в безпечній і підтримуючій атмосфері. Психологічний супровід у межах медіації не зводиться до простого

вирішення суперечок, але передбачає глибше розуміння особистих інтересів та емоційних потреб кожної зі сторін. Медіатор, використовуючи техніки активного слухання та рефлексії, сприяє тому, щоб кожна сторона не лише висловила свої претензії, але й почула іншу. Це дозволяє відновити взаєморозуміння і досягти рішень, що враховують інтереси усіх учасників конфлікту [36, с. 40]. Психологічний супровід у межах медіації допомагає створити атмосферу взаємоповаги та підтримки, де кожен учасник може відчувати себе почутим і зрозумілим. Відповідно, медіація забезпечує конструктивний діалог, що сприяє вирішенню конфліктів та покращенню міжособистісних відносин, створюючи умови для гармонійної взаємодії та зниження емоційної напруги [70, с. 55].

Не менш важливою складовою психологічного супроводу є використання групових методів, таких як групові програми з розвитку комунікативних навичок та емоційного інтелекту. У груповій роботі учасники мають змогу обмінюватися досвідом, розвивати навички співпраці та взаємодії в умовах конфліктів. Такі програми сприяють формуванню здорових комунікативних стратегій, що знижують ймовірність виникнення нових конфліктів. Крім того, групові методи мають терапевтичний ефект, оскільки учасники можуть підтримувати один одного і знаходити спільні шляхи вирішення проблем, що дозволяє зміцнити міжособистісні відносини та сприяти створенню здорового колективного клімату. Групові заняття допомагають учасникам розвивати навички активного слухання, емпатії та ефективної комунікації, що є критично важливими для успішного вирішення конфліктних ситуацій. Під час занять учасники можуть моделювати різні сценарії конфліктів і відпрацьовувати стратегії їхнього вирішення, отримуючи зворотний зв'язок від інших учасників та тренера. Це сприяє глибшому розумінню власних реакцій та поведінки в конфліктах, а також допомагає виробити нові, більш конструктивні підходи до вирішення суперечок. Завдяки груповим методам психологічного супроводу учасники отримують можливість не лише вирішувати поточні конфлікти, але й

попереджати їх у майбутньому, створюючи позитивну атмосферу взаємодії та співпраці в колективі.

У роботі з емоціями також застосовуються техніки емоційного самовираження, які допомагають учасникам конфлікту не лише усвідомити свої емоції, але й висловити їх конструктивно. Це дозволяє уникнути скупчення негативних емоцій, які можуть перерости в агресію або депресію, і допомагає сторонам конфлікту відкрито обговорювати свої почуття та переживання. Психологічний супровід, орієнтований на емоційну саморегуляцію, має важливе значення в підтримці емоційної стабільності учасників конфлікту і допомагає запобігти виникненню повторних спалахів агресії. Використання методів емоційного самовираження сприяє глибшому усвідомленню власних емоцій та їхнього впливу на поведінку, що є важливим для формування більш гармонійних та здорових відносин. Психологи допомагають учасникам конфлікту розпізнавати та висловлювати свої емоції у конструктивний спосіб, що знижує напругу та запобігає емоційним вибухам. Застосування технік емоційного самовираження допомагає створити безпечний простір для обговорення почуттів та переживань, що сприяє досягненню взаєморозуміння та підтримці емоційної рівноваги. Це дозволяє учасникам конфлікту більш ефективно комунікувати, знижувати рівень агресії та досягати конструктивних рішень, які враховують інтереси усіх сторін.

Робота з установками та переконаннями є ще одним важливим елементом психологічного супроводу. Учасники конфліктів часто мають негативні установки, які заважають їм знайти взаєморозуміння з іншими сторонами. Психолог може допомогти змінити ці переконання, спрямовуючи учасників на більш відкритий і конструктивний підхід до вирішення проблем. Зокрема, корисною є робота з установкою на зміну поведінки, де учасники конфлікту вчаться бачити не тільки власну правоту, але й важливість взаємних поступок та компромісів у процесі вирішення конфлікту. Цей процес включає ідентифікацію та аналіз негативних переконань, що

заважають конструктивній взаємодії, і заміну їх на більш позитивні та гнучкі підходи. Психологи допомагають учасникам конфлікту усвідомити значущість взаєморозуміння та співпраці, розвиваючи навички емпатії та саморефлексії. Це сприяє створенню атмосфери довіри та відкритості, де кожен учасник може висловити свої потреби та почути іншого. Тобто, робота з установками та переконаннями є важливою складовою психологічного супроводу, що допомагає учасникам конфлікту змінити свою поведінку, покращити комунікацію та досягти конструктивного вирішення суперечок.

Завдяки психологічному супроводу учасники конфліктів не лише отримують можливість розв'язати поточні проблеми, але й здобувають важливі навички для запобігання подібним ситуаціям у майбутньому. Психологічний супровід дозволяє розвинути стратегічне мислення, що включає не лише здатність до вирішення конфліктів, але й передбачення їх можливих наслідків. Це сприяє створенню більш стабільних, гармонійних відносин у будь-якому соціальному контексті. Розвиток стратегічного мислення допомагає учасникам конфліктів оцінювати ситуацію з різних точок зору, враховувати потреби та інтереси всіх сторін і приймати рішення, що сприяють досягненню довготривалого миру та співпраці. Психологічний супровід також сприяє зміцненню навичок емоційної саморегуляції, комунікативної толерантності та емпатії, що є ключовими для ефективного вирішення конфліктів та підтримки здорових міжособистісних відносин. Загалом, завдяки психологічному супроводу учасники конфліктів не лише навчаються ефективно взаємодіяти та вирішувати суперечки, але й здобувають цінні навички, що дозволяють їм підтримувати гармонійні відносини і запобігати виникненню нових конфліктів у майбутньому.

3.3. Застосування результатів дослідження у професійній діяльності

Результати дослідження, проведеного в рамках вивчення комунікативної толерантності, емоційного інтелекту та стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях, мають важливе значення для професійної діяльності,

зокрема в сферах, де конфлікти є невід'ємною частиною соціальної взаємодії, таких як бізнес, медицина, освіта та управління. Одним з основних висновків є те, що особи з високим рівнем комунікативної толерантності та емоційного інтелекту демонструють значно ефективніші стратегії вирішення конфліктів, що включають компроміс, співпрацю та конструктивне слухання. Це дозволяє їм уникати ескалації конфліктів і досягати гармонії в міжособистісних відносинах. Важливість цих характеристик полягає в їхньому позитивному впливі на професійне середовище, де здатність ефективно спілкуватись та вирішувати конфлікти є ключовою для успішної роботи та досягнення колективних цілей. Отже, застосування результатів дослідження для розробки навчальних програм і занять, спрямованих на підвищення комунікативної толерантності та емоційного інтелекту у працівників, є надзвичайно важливим. Особливо це стосується сфер, де високий рівень комунікативної компетенції є критичним для успішної діяльності.

Зокрема, кореляційний аналіз, що показав помірний негативний зв'язок між рівнем комунікативної толерантності та стилем конкуренції, надає цінну інформацію для практичного використання в контексті управління персоналом. Результати дослідження свідчать, що працівники з високим рівнем комунікативної толерантності менш схильні до використання агресивних підходів, таких як конкуренція, у процесі вирішення конфліктних ситуацій. Вони прагнуть до взаєморозуміння і враховують потреби та позиції інших, що робить їх здатними до більш ефективного вирішення суперечок та збереження гармонії в колективі. Це позитивно позначається на колективному кліматі та підвищує продуктивність. Враховуючи цей факт, використання результатів дослідження для розробки навчальних програм і тренінгів, спрямованих на підвищення комунікативної толерантності серед працівників, може суттєво покращити їхню здатність ефективно розв'язувати конфлікти. Це забезпечує створення гармонійного робочого середовища, де працівники можуть ефективно співпрацювати та досягати високих

результатів.

Однією з основних рекомендацій для впровадження результатів дослідження в професійну діяльність є проведення регулярних програм, спрямованих на розвиток комунікативної толерантності серед працівників. Такі програми можуть включати вправи на активне слухання, медіацію та емоційну саморегуляцію, що дозволяють підвищити рівень емоційної чутливості та знизити рівень агресії під час конфліктів. Враховуючи виявлений кореляційний зв'язок між комунікативною толерантністю і здатністю до конструктивного вирішення конфліктів, важливо включати в навчальні програми вправи, які розвивають ці навички. Впровадження таких заходів дозволить не лише знизити рівень конфліктності, але й підвищити ефективність командної роботи, сприяючи досягненню спільних цілей. Розробка освітніх занять, орієнтованих на активне слухання, допоможе працівникам краще розуміти позиції та потреби інших, що сприятиме гармонійній взаємодії та зниженню напруженості. Медіаційні вправи навчать співробітників конструктивного вирішення конфліктів за допомогою посередника, що забезпечить досягнення взаєморозуміння та погодження спільних рішень. Методи емоційної саморегуляції, такі як медитація та релаксаційні вправи, дозволять працівникам ефективно управляти своїми емоціями та зберігати спокій у стресових ситуаціях, що сприятиме зниженню рівня агресії та покращенню загальної атмосфери в колективі.

Відповідно, виявлений сильний позитивний зв'язок між емоційним інтелектом та використанням конструктивних стратегій у конфліктах вказує на важливість включення елементів розвитку емоційного інтелекту в професійну підготовку. Програми, спрямовані на підвищення емоційної свідомості, саморегуляції та емпатії, можуть стати основою для ефективного управління стресом та конфліктами в будь-якій професійній сфері. Важливість цих програм полягає у їх здатності навчити працівників більш обґрунтовано та зважено реагувати на стресові ситуації, що сприяє зменшенню рівня емоційної напруги та зниженню агресивних реакцій у

конфліктних ситуаціях. Зокрема, заняття з емоційної свідомості допомагають працівникам краще усвідомлювати свої емоції, розуміти їх причини та вплив на поведінку, що сприяє більш раціональному прийняттю рішень. Освітні програми з саморегуляції дозволяють працівникам навчитися контролювати свої емоційні реакції, використовувати техніки релаксації та управління стресом для збереження емоційної рівноваги. Програми з розвитку емпатії допомагають працівникам краще розуміти емоції та потреби інших, що сприяє покращенню взаєморозуміння та гармонійній взаємодії.

Кореляція між рівнем емоційного інтелекту та використанням агресивних стратегій у конфлікті, з'ясована через сильний негативний зв'язок ($r = -0,68$, $p < 0,01$), підкреслює важливість розвитку емоційного самоконтролю в професійній діяльності. Особам, які мають низький рівень емоційного інтелекту, властиві більш агресивні стратегії поведінки, що можуть призвести до ескалації конфліктів і порушення професійних відносин. Для мінімізації цих ризиків необхідно створювати програми, які включають вправи з розвитку емоційної стабільності, управління стресом та регулювання емоцій. Такі програми дозволять учасникам змінити стратегії поведінки та обирати більш конструктивні методи вирішення проблем. Вправи на емоційну стабільність допоможуть працівникам краще усвідомлювати свої емоції та їх вплив на поведінку, що сприятиме ефективнішому самоконтролю. Методи управління стресом, такі як медитація, релаксаційні техніки та дихальні вправи, знижуватимуть рівень стресу і допоможуть зберігати емоційну рівновагу в складних ситуаціях. Регулювання емоцій включатиме техніки, спрямовані на усвідомлення та зміни негативних емоційних реакцій, що дозволить зменшити агресію і сприяти більш конструктивному вирішенню конфліктів.

Впровадження результатів дослідження також може бути корисним для створення нових стандартів комунікації в організаціях. Розуміння важливості комунікативної толерантності та емоційного інтелекту може стати основою для формування корпоративної культури, яка включає підтримку здорових

міжособистісних відносин та ефективне вирішення конфліктів. Організації, де ці характеристики цінуються і активно розвиваються, можуть створити стійкі, гармонійні колективи, де конфлікти вирішуються конструктивно, без значних втрат для продуктивності та морального клімату. Впровадження нових стандартів комунікації, заснованих на комунікативній толерантності та емоційному інтелекті, сприяє покращенню взаєморозуміння серед працівників, створює атмосферу довіри та підтримки, що є основою для успішної командної роботи. Такі стандарти допомагають уникати ескалації конфліктів і забезпечують швидке та ефективне їх вирішення, що позитивно впливає на загальну продуктивність організації. Крім того, корпоративна культура, що підтримує розвиток емоційного інтелекту, сприяє підвищенню рівня задоволеності працівників, знижує рівень стресу та покращує моральний клімат у колективі.

Не менш важливою є роль цих результатів для розробки професійних стандартів у галузі психології, зокрема, в контексті роботи медіаторів, керівників та фасилітаторів. Практика медіації, спрямована на нейтральне вирішення конфліктів, передбачає високий рівень емоційної компетентності та комунікативної толерантності. Враховуючи кореляцію між цими факторами та успішним вирішенням конфліктів, важливо включати ці аспекти до навчальних програм для медіаторів. Це дозволить підготувати фахівців, які будуть здатні ефективно сприяти мирному розв'язанню конфліктів у різних сферах. Включення елементів емоційного інтелекту та комунікативної толерантності в навчальні програми допоможе медіаторам розвивати навички активного слухання, емпатії та саморегуляції, що є критично важливими для успішного вирішення конфліктів. Крім того, такі програми дозволять медіаторам краще розуміти емоційні потреби та мотивацію учасників конфлікту, що сприятиме більш глибокому взаєморозумінню і досягненню конструктивних рішень [49].

Нарешті, результати дослідження можуть бути використані для подальших наукових розробок, спрямованих на покращення теорії та

практики управління конфліктами. Розуміння зв'язку між особистісними характеристиками, такими як комунікативна толерантність та емоційний інтелект, та стратегіями поведінки в конфліктних ситуаціях дозволяє розробляти більш точні та ефективні інтервенції для вирішення конфліктів на різних рівнях – від індивідуальних до соціальних. Це відкриває можливості для науковців створювати гнучкі та адаптовані підходи, що відповідають сучасним викликам і потребам суспільства. Зокрема, дослідження зв'язку між емоційним інтелектом, комунікативною толерантністю та стратегіями поведінки в конфліктах дозволяє розробляти нові методики та інструменти для ефективного управління конфліктами, які можуть бути застосовані в різних сферах професійної діяльності, від бізнесу до освіти та охорони здоров'я. Науковці можуть використовувати ці результати для вдосконалення існуючих теорій та моделей управління конфліктами, а також для створення нових підходів, що враховують індивідуальні особливості учасників конфліктів. Це дозволить забезпечити більш ефективне та гармонійне вирішення конфліктних ситуацій, знижуючи рівень стресу та підвищуючи загальний рівень добробуту у суспільстві.

Висновки до розділу 3

В третьому розділі, що присвячений практичним рекомендаціям з підвищення успішності технологій розв'язання конфліктів, висвітлено важливість застосування теоретичних знань до реальних умов професійної діяльності. На основі результатів дослідження було визначено низку ключових факторів, які безпосередньо впливають на ефективність розв'язання конфліктів. Зокрема, висока значущість емоційного інтелекту, комунікативної толерантності та здатності до саморегуляції як в індивідуальних, так і в колективних відносинах є підтверджена як на теоретичному, так і на практичному рівнях. Високий рівень емоційного інтелекту дозволяє особам не тільки краще розуміти та контролювати власні емоції, а й більш адекватно сприймати емоційний стан інших учасників

конфлікту, що сприяє вибору конструктивних стратегій вирішення суперечок. Це є основою для розвитку гармонійних міжособистісних відносин, що в свою чергу позитивно впливає на загальну атмосферу в професійному середовищі.

Зокрема, важливим аспектом є те, що емоційний інтелект тісно пов'язаний із вибором стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях. Як показали результати дослідження, особи з високим рівнем емоційного інтелекту схильні використовувати стратегії, що ґрунтуються на співпраці та компромісі, що дозволяє зберігати конструктивний діалог і запобігати ескалації конфлікту. Це вказує на необхідність включення елементів емоційної чутливості та саморегуляції в програми розвитку працівників, оскільки саме ці якості забезпечують високий рівень ефективності в управлінні конфліктами в умовах напруженості та стресу. Програми розвитку емоційного інтелекту, що включають тренування самоконтролю, здатності до саморефлексії, а також навчання вмінню виражати емоції адекватно ситуації, сприяють формуванню позитивної атмосфери взаємодії, що є важливою складовою будь-якої професійної діяльності, де взаємодія з людьми є ключовим аспектом успіху.

Важливим напрямком є розвиток комунікативної толерантності, яка, як показує дослідження, суттєво впливає на спосіб вирішення конфліктів. Високий рівень комунікативної толерантності дозволяє знижувати рівень агресії та напруження, що виникають у процесі комунікації. Особи з розвинутою комунікативною толерантністю схильні не тільки до більш спокійного та уважного ставлення до думок та позицій інших, але й до збереження конструктивного підходу навіть у ситуаціях, що потенційно можуть призвести до конфронтацій. Розуміння важливості таких якостей, як відкритість до альтернативних поглядів і готовність до компромісу, може суттєво полегшити вирішення складних ситуацій на роботі, знижуючи ймовірність конфліктів і, відповідно, підвищуючи ефективність міжособистісних взаємодій.

Завдяки кореляційним дослідженням, проведеним у рамках цього дослідження, стало можливим не тільки виявити зв'язки між різними психологічними характеристиками, але й визначити важливість розвитку таких якостей, як комунікативна толерантність і емоційний інтелект, для успішного вирішення конфліктів. Показники кореляцій між рівнем емоційного інтелекту та використанням конструктивних стратегій вирішення конфліктів підтверджують важливість цих якостей для досягнення мирного співіснування та збереження стабільних відносин у будь-якому колективі. Зокрема, взаємозв'язок між емоційним інтелектом і використанням стратегій компромісу, співпраці та медіації є доказом того, що саме ці індивідуальні особливості сприяють забезпеченню гармонії в міжособистісних взаєминах.

З цієї точки зору, впровадження освітніх програм для розвитку емоційного інтелекту та комунікативної толерантності в професійну діяльність є не просто бажаним, а й необхідним для покращення процесу вирішення конфліктів. Це дозволяє значно знизити рівень агресії та підвищити ефективність взаємодії між працівниками, що в свою чергу має позитивний вплив на загальну атмосферу в колективі. Більш того, створення програм, які сприяють розвитку цих якостей, має довгостроковий позитивний ефект на внутрішній мікроклімат організації та сприяє стабільності та зростанню результативності на всіх рівнях. Зокрема, для організацій, які зазнають високого рівня стресу і конфліктних ситуацій, важливість таких програм стає ще більш очевидною, оскільки здатність зберігати конструктивність в умовах конфлікту безпосередньо впливає на продуктивність і ефективність роботи колективу.

Крім того, використання результатів дослідження у професійній діяльності дозволяє уточнити, які саме аспекти психологічного супроводу є найбільш ефективними в умовах конкретних професійних середовищ. Наприклад, для сфери управління та бізнесу важливим аспектом є здатність до ефективної медіації, розв'язання суперечок між співробітниками, а також управління стресом. Для медичних установ або соціальних служб ключовими

можуть бути навички співчуття та емоційної підтримки, що сприяють збереженню психоемоційного благополуччя працівників і клієнтів. Врахування специфіки професійної діяльності дозволяє забезпечити високий рівень успішності застосування психологічного супроводу, що є важливою складовою для досягнення сталого розвитку організацій та їх ефективного функціонування.

Отже, використання психологічного супроводу у процесі конфліктного вирішення має велику практичну значущість, адже воно дозволяє створити умови для більш продуктивної та гармонійної взаємодії між учасниками. Інтеграція психологічних практик в професійні сфери, що мають справу з конфліктними ситуаціями, може значно покращити ефективність комунікацій, знизити рівень стресу та підвищити загальну задоволеність працівників своєю роботою. Програми психологічного супроводу повинні включати елементи, спрямовані на розвиток емоційного інтелекту, активного слухання, вміння вирішувати конфлікти мирним шляхом, а також інші навички, які забезпечать конструктивне вирішення спорів і сприятимуть створенню здорового психологічного клімату в будь-якій організації.

ВИСНОВКИ

1. Проведене дослідження дозволило здійснити глибокий аналіз природи конфлікту як психологічного явища та визначити його основні аспекти, механізми функціонування та чинники, що впливають на процес його врегулювання. Встановлено, що конфлікт є складним і багатовимірним феноменом, який охоплює когнітивний, емоційний та поведінковий компоненти, а його виникнення зумовлене протиставленням інтересів, цінностей, поглядів або потреб суб'єктів взаємодії. Дослідження підтвердило, що конфлікти можуть мати як деструктивні, так і конструктивні наслідки залежно від методів і стратегій їх розв'язання. Деструктивні конфлікти призводять до напруженості у взаєминах, погіршення комунікації та зниження рівня довіри між учасниками взаємодії. Водночас конструктивне врегулювання конфліктів сприяє саморозвитку особистості, покращенню міжособистісних стосунків і гармонізації соціальних зв'язків.

Визначено, що методи та технології розв'язання конфліктів становлять важливий інструмент регулювання міжособистісних і соціальних відносин. Ефективність врегулювання конфліктів значною мірою залежить від застосування відповідних підходів, серед яких особливе місце займають переговори, медіація, арбітраж, фасилітація, а також психологічні методи емоційної регуляції та вдосконалення комунікативних навичок. Встановлено, що переговори забезпечують конструктивний діалог та досягнення компромісних рішень, а медіація сприяє нейтралізації емоційного напруження і пошуку взаємовигідних рішень. Застосування фасилітації забезпечує ефективну групову взаємодію, а арбітраж дозволяє швидко врегулювати конфлікти за допомогою незалежного арбітра, що особливо актуально у юридичних чи економічних суперечках. Тобто, методи управління конфліктами повинні враховувати характер суперечностей, особливості сторін конфлікту та

рівень його інтенсивності для досягнення оптимального результату.

2. Значущими чинниками ефективного врегулювання конфліктів виявилися рівень емоційного інтелекту та комунікативної толерантності. Дослідження показало, що особи з високим рівнем емоційного інтелекту схильні до конструктивних стратегій вирішення конфліктів, таких як компроміс і співпраця. Висока емоційна та конфліктологічна компетентність дозволяє особам адекватно оцінювати власні та чужі емоції, контролювати власні реакції та ефективно регулювати соціальні взаємодії [44, с. 228]. Виявлено, що існує значуща позитивна кореляція між рівнем емоційного інтелекту та вибором конструктивних стратегій вирішення конфліктів, що підтверджує важливість розвитку цієї якості для ефективної комунікації та соціальної адаптації. Натомість низький рівень емоційного інтелекту пов'язаний із схильністю до агресивних або уникаючих стратегій поведінки, що ускладнює процес конструктивного врегулювання суперечностей.

Комунікативна толерантність також виявилася важливим чинником для успішного вирішення конфліктних ситуацій, оскільки вона визначає здатність особистості ефективно взаємодіяти з іншими, навіть у складних умовах соціального напруження. Дослідження продемонструвало, що особи з високим рівнем комунікативної толерантності, які здатні зберігати спокій у складних ситуаціях, схильні до конструктивного діалогу, що сприяє зниженню емоційного напруження та створенню атмосфери довіри між учасниками взаємодії. Високий рівень толерантності у спілкуванні забезпечує відкритість до чужої точки зору, що дозволяє розглядати конфлікт не як змагання, а як можливість досягнення компромісу. Крім того, такі особи демонструють розвинену емпатію, що виражається у здатності розпізнавати та розуміти емоційні стани інших людей, аналізувати їхні потреби та мотиви поведінки. Встановлено, що чим вищий рівень комунікативної толерантності в особі, тим менш імовірно, що вона використовуватиме агресивні чи

деструктивні стратегії у процесі конфліктної взаємодії. Це підкреслює важливість даної характеристики не лише для міжособистісного спілкування, а й для формування стійких соціальних зв'язків, заснованих на взаєморозумінні та повазі. Також існує чітка тенденція до позитивної кореляції між рівнем комунікативної толерантності та рівнем емоційного інтелекту, що вказує на тісний взаємозв'язок цих двох характеристик. Разом вони сприяють ефективному управлінню конфліктами, оскільки людина з розвиненим емоційним інтелектом здатна адекватно оцінювати власні та чужі емоції, контролювати свої реакції та обирати найбільш адаптивні стратегії поведінки.

Результати проведеного дослідження підкреслюють виняткову важливість розвитку як емоційного інтелекту, так і комунікативної толерантності для забезпечення ефективної соціальної взаємодії на різних рівнях. Високий рівень цих характеристик сприяє здатності індивіда успішно адаптуватися до соціальних змін, що особливо важливо в умовах сучасного світу, який характеризується динамічністю, швидкою зміною обставин та необхідністю ефективної комунікації в багатокультурному середовищі. Такі люди здатні підтримувати позитивні міжособистісні відносини завдяки гнучкості мислення, готовності до компромісів та умінню налагоджувати довірчі стосунки. Вони також більш ефективно справляються зі стресовими ситуаціями, оскільки їхня емоційна саморегуляція допомагає зберігати внутрішню рівновагу навіть у складних обставинах. Дослідження підтверджує, що люди з високим рівнем комунікативної толерантності менш схильні до виникнення міжособистісних конфліктів, оскільки вони можуть знаходити компромісні рішення, враховуючи як власні інтереси, так і потреби інших учасників соціальної взаємодії. Це є вкрай важливим у професійному середовищі, де ефективне спілкування безпосередньо впливає на продуктивність роботи, атмосферу в колективі та рівень задоволеності співробітників. У контексті сучасного суспільства, що характеризується

високою динамікою, постійним розширенням соціальних контактів та зростаючою потребою у міжкультурному спілкуванні, розвиток зазначених компетенцій є необхідною умовою не лише для збереження психологічного благополуччя окремої особистості, а й для гармонійного функціонування всього суспільства в цілому. Це вказує на те, що формування комунікативної толерантності та емоційного інтелекту має бути однією з ключових задач у системі освіти та професійної підготовки спеціалістів у різних сферах діяльності.

Таким чином, результати дослідження підтверджують актуальність глибокого вивчення психологічних аспектів конфліктної взаємодії, оскільки розуміння механізмів, які визначають поведінку людини у конфліктних ситуаціях, дозволяє розробляти ефективні стратегії їх регулювання. Це відкриває перспективи для подальших наукових розвідок у даній сфері, які можуть бути спрямовані на аналіз специфічних моделей поведінки у конфліктах, їхніх причин та наслідків у різних соціальних контекстах. Особливої уваги заслуговує дослідження конфліктних процесів у професійному середовищі, оскільки робочі колективи часто стикаються з проблемами комунікації, що впливає на ефективність виконання завдань, рівень мотивації та загальну атмосферу в колективі. Також важливим є вивчення особливостей конфліктної поведінки в освітніх установах, оскільки конфлікти між учнями, викладачами та адміністрацією можуть впливати на навчальний процес та психологічний стан його учасників. Додатково, перспективним напрямком досліджень є аналіз міжнародних конфліктів, у яких комунікативна толерантність та емоційний інтелект можуть відігравати вирішальну роль у збереженні стабільності та розвитку взаємовигідних відносин між державами. Виявлення нових психологічних детермінант конфліктної поведінки дозволить розробити ефективні методики її корекції, що сприятиме вдосконаленню соціальної взаємодії на різних рівнях – від міжособистісного до міжнародного.

3. Було сформульовано практичні рекомендації щодо підвищення ефективності розв'язання конфліктів у професійному середовищі. На основі отриманих емпіричних даних підтверджено важливу роль емоційного інтелекту, комунікативної толерантності та саморегуляції в процесі конфліктної взаємодії. Високий рівень емоційного інтелекту сприяє кращому розумінню емоцій інших, знижує ймовірність ескалації суперечок і забезпечує використання конструктивних стратегій – таких як співпраця та компроміс. Також встановлено, що комунікативна толерантність позитивно впливає на здатність до спокійної та зваженої взаємодії навіть у напружених ситуаціях, знижуючи рівень агресії та сприяючи продуктивному діалогу. Результати кореляційного аналізу доводять наявність зв'язку між рівнем емоційного інтелекту й вибором ефективних стратегій поведінки у конфлікті. Це свідчить про доцільність розвитку відповідних якостей у професійному контексті, запровадження освітніх програм з розвитку емоційного інтелекту, саморефлексії, емпатії та навичок конструктивної комунікації є важливим інструментом для підвищення ефективності командної роботи, зменшення напруженості в колективах і покращення психологічного клімату в організації. Крім того, адаптація програм психологічного супроводу до специфіки професійної діяльності (управління, медицина, соціальна сфера тощо) дозволяє досягти більшої результативності у попередженні та врегулюванні конфліктів. Загалом, інтеграція психологічних знань у практику професійної взаємодії є важливим чинником гармонізації міжособистісних відносин, зниження стресу та підвищення якості роботи в умовах конфліктогенних ситуацій.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Антонова-Турченко О. Поведінка людей у конфліктних ситуаціях. *Завуч*. 2002. № 19. С. 18-21.
2. Арзуманян К. Генезис поглядів на психологічну готовність менеджерів до розв'язання конфліктів. *Актуальні проблеми психології*. 2014. № 1. В. 41. С. 61-66.
3. Артџомова Н., Фастовець М., Калюжка О., Жук Л. Роль конфлікту в організації навчального процесу. *Актуальні проблеми сучасної вищої медичної освіти в Україні* : матеріали навч.-наук. конф. з міжнар. участю, м. Полтава, 21 березня 2019 р. С. 10-12. URI: <https://repository.pdmu.edu.ua/handle/123456789/9866>
4. Башук Т.О., Хижняк М. О. Управління різними типами конфліктів у креативному колективі. *Маркетинг і менеджмент інновацій*. 2012. № 3. С. 111-119.
5. Березовська Л. Профілактика конфліктів у вищому навчальному закладі. *Вісник Національного університету оборони України*. 2015. № 2. С. 34-40.
6. Березовська Л., Юрков О. Психологія конфлікту: навчально-методичний посібник. Мукачево: МДУ. 2016. С. 201.
7. Білоус В., Горюнова Л. Основи організації та методики викладання у вищій школі : навчально-методичний посібник. Ірпінь : Акад. ДПС України, 2001. С. 146.
8. Бучко В. Психологічна допомога у розв'язуванні конфліктів шляхом переговорів. *Психологія: реальність і перспективи*. 2014. № 3. С. 34-38.
9. Вахоцька І. Психологічна готовність студентів-психологів до розв'язання конфліктів. *Modern engineering and innovative technologies*. 2023. С. 76-79. DOI: <https://doi.org/10.30890/2567-5273.2023-26-03-025>
10. Веремчук А. Конфлікти у спілкуванні та шляхи їх розв'язання. *Збірник наукових праць Інституту психології імені ГС Костюка Національної АПН України. Проблеми загальної та педагогічної психології*. 2012. № 24, ч. 6. С. 67-74.

11. Вітрук А. Медіація як альтернативне врегулювання конфліктів: досвід України ТА ЄС. *Академік І. Малиновський – науковець, правник, державний та громадський діяч*. 2023. С. 57.
12. Власенко І. Кутішенко В., Вінник Н. Переживання внутрішньоособистісних конфліктів студентською молоддю в умовах війни в Україні. *Габітус*. 2023. № 53. С. 57-62. DOI <https://doi.org/10.32782/2663-5208.2023.53.9>
13. Гірник А. Основи конфліктології. Київ : Видавничий дім «Києво-Могилянська академія». 2010. С. 222.
14. Головченко В. Переговори як метод урегулювання конфліктів в організації. *Актуальні проблеми філософії та соціології*. 2015. С. 40-43. URI: <https://dspace.onua.edu.ua/server/api/core/bitstreams/de27c8f2-d821-419c-91fa-3cc4ade5a19a/content#page=40>
15. Долинська Л., Матяш-Заяц Л. Психологія конфлікту: Навч. посібн. К.: Каравела. 2023. С. 304.
16. Дранчук Л. Медіація як альтернативний спосіб розв'язання правових конфліктів : диплом. робота за освіт.-кваліф. рівнем «магістр» : спец. 081 – право . Тернопіль. 2018. С. 118.
17. Жаворонков Г., Скібіцький О., Сівашенко Т. Управління конфліктами: Навчальний посібник. К.: Кондор 2011. С. 172.
18. Жмай О. В., Конопля О. І. Стратегії поведінки в конфлікті: види, сутність та взаємозв'язок з емоційним інтелектом. *Economics: time realities*. 2019. С. 68-76. URI: <https://economics.net.ua/files/archive/2019/No6/68.pdf>
19. Заверико Н. Медіація як технологія розв'язання конфліктів серед підлітків: вітчизняний та зарубіжний досвід. *Соціальна педагогіка: теорія та практика*. 2012. № 2. С. 28-33.
20. Зарицька В. Психологія конфлікту : навч. посіб. Класич. приват. ун-т. Запоріжжя : Видавничий дім Гельветика. 2019. С. 379.
21. Кайдалова Л., Пляка Л. Психологія спілкування: навч. посібник. Харків: НФаУ, 2011. С. 132. URI: https://fpk.in.ua/images/biblioteka/4bac_finan/Psykholohiya-spilkuвання-

[Kaydalova-L.H.pdf](#)

22. Калаур С. Характеристика структури готовності майбутніх фахівців соціальної сфери до розв'язання конфліктів. *Гірська школа Українських Карпат*. 2016. С. 41-44.
23. Калаур С. Аналіз зарубіжного досвіду професійної підготовки фахівців до розв'язання конфліктів. *Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету Україна*. 2017. № 14. С. 26-30.
24. Калаур С., Фалинська З. Соціальна конфліктологія : навчальний посібник. Тернопіль : Астон, 2010. С. 14-26.
25. Калениченко Р. Конфліктологія і психологія управління: методичні вказівки до вивчення курсу для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за спеціальністю 051 «Економіка». Київ: КНУБА, 2024. 28 с.
26. Калуцька О. Попередження і розв'язання конфліктів в організації як основа сприятливого соціально-психологічного клімату. *Наукові праці Міжрегіональної Академії управління персоналом. Психологія*. 2022. № 3 (19). С. 190-195.
URI: <https://journals.maup.com.ua/index.php/psychology/article/view/1984>
27. Карамушка Л., Дзюба Т. Психологія управління конфліктами в організації (на матеріалі діяльності освітніх організацій): Монографія. К. Полтава. 2009. 268 с.
28. Карпінська Т. Основні методи та прийоми попередження і контролю агресивної поведінки *Психологія і суспільство*. 2010. № 4 (42). С. 104-110.
29. Коломінський Н. Л., Бондарчук О. І. Конфлікти та психологічна підготовка менеджерів освіти до їх прогнозування, запобігання та розв'язання. *Конфлікт в суспільстві: діагностика і профілактика* : матеріали III міжнар. наук.-практ. конф. (Київ, 17-20 травня 1995 р.). Київ; Чернівці, 1995. С. 303-307.
30. Коломінський Н., Бондарчук О. Стиль поведінки керівника в конфліктній ситуації: діагностування та шляхи оптимізації *Освіта і управління*. 1998. Т.2. - № 1. С. 91-95.

31. Костю С.; Ямчук Т. Психологія конфлікту: методичні вказівки до проведення практичних занять та організації самостійної роботи з дисципліни для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 053 Психологія. Мукачєво: МДУ. 2021. С. 40. URI: <http://dspace.msu.edu.ua:8080/jspui/handle/123456789/8915>
32. Кошечко Н.В. Управління конфліктами в історичному контексті. *Актуальні проблеми соціології, психології, педагогіки*. 2014. № 1. С. 171-179.
33. Краснова Н. Розв'язання конфліктних ситуацій в освітньому просторі. *Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Педагогічні науки*. 2013. № 13. Ч. 4. С. 132-140.
34. Кузнецов С. Педагогічні конфлікти та їх розв'язання. *Військова освіта*. 2018. С. 152-161.
35. Лаврук О. Розпізнавання конфліктів як дієвий метод забезпечення ефективного управління ними. *Інноваційний розвиток та безпека підприємств в умовах неоіндустріального суспільства*. Волинський національний університет ім. Лесі Українки. 2020. С. 659-661. URI: <https://evnuir.vnu.edu.ua/bitstream/123456789/19207/1/659-661.pdf>
36. Лисенко С. Конфлікт як проблема психології. *Збірник наукових праць. Проблеми сучасної психології*. №18. 2012. С. 457-466. DOI: <https://doi.org/10.32626/2227-6246.2012-18.%25p>
37. Ложкін Г., Юрковський Е., Моначін І. Практикум з конфліктології. Тернопіль: Воля, 2005. 168 с
38. Мазоха І. Аналіз основних функцій міжособистісних конфліктів. *ВВК 91*. 2020. С. 239-242. URI: http://dspace.idgu.edu.ua/xmlui/bitstream/handle/123456789/1212/%20%20%20%20%20%20_%20_Israel_2020.pdf?sequence=1
39. Медвідь М., Кондратюк С. Конфліктологічна компетентність як уміння конструктивного розв'язку конфліктів. *Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету Україна*. 2017. № 14. С. 228-231.

40. Мекшун Л. Управління конфліктами. Опорний конспект лекцій для студентів спеціальності 073 – менеджмент всіх форм навчання. Чернігів: ЧНТУ. 2019. С. 72.
41. Муліка К. Конфліктологічна компетентність вчителя як умова ефективної профілактики та вирішення ситуацій булінгу. *Габітус*. 2021. Вип. 22. С. 139–147.
42. Никончук В., Цимбріляк К. Роль та дії керівника в процесі розвитку конфлікту. *Інноваційна економіка*. 2013. № 9. С. 122-126.
43. Орлянський В. Конфліктологія. Навчальний посібник. К: Центр учбової літератури. 2017. С. 160.
44. Партико Н. Основи конфліктології. Навчальний посібник. Львів: Видавництво Львівської політехніки. 2021. С. 156.
45. Партико Н. Психологія конфліктів. Навчальний посібник. Львів : Видавництво Львівської політехніки. 2019. 132 с.
46. Петрунько О.В. Науковий дискурс конфлікту в соціальній та юридичній психології *Правничий вісник Університету «КРОК»* .2016. Вип. 24. С. 214-220. URI: <https://dspace.krok.edu.ua/handle/krok/3991>
47. Петрунько, О. В. Топологія суб'єкта в агресивному медіа-середовищі. *Наукові студії із соціальної та політичної психології*, № 24. 2010. С. 215-224.
48. Перхайло Н. Підготовка майбутніх фахівців соціальної сфери до роботи в ситуації конфлікту. *Наукові записки Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського. Серія: Педагогіка і психологія*. 2016. № 48. С. 126-130.
49. Прищак М., Лесько О. Психологія управління в організації: навч. посібник. Вінниця. 2016. С. 141.
50. Романишина Л. Використання праксеологічного підходу під час професійної підготовки студентів до розв'язування конфліктів. *Науковий вісник Миколаївського національного університету імені ВО Сухомлинського. Педагогічні науки*. 2017. № 4. С. 447-451.

51. Русинка І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами: навчальний посібник. Київ. 2007. С. 332.
52. Савицька І. Методи профілактики конфліктів у студентському колективі. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. 2016. № 2. С. 123-128.
53. Свидрук І., Миронов Ю. Психологія управління та конфліктологія : підручник. Львів: Видавництво Львівського торговельно-економічного університету. 2017. С. 320.
54. Сивогракова З. Психологія конфліктів. Соціально-психологічний вимір управління конфліктами : конспект лекції. Харків : УкрДУЗТ. 2020. С. 55.
55. Собакар С., Шульженко І. Особливості розв'язання конфліктів в організації. *Матеріали студентської наукової конференції Полтавської державної аграрної академії, 25-26 квітня 2018 р. Том I. Полтава: РВВ ПДАА, 2018. С. 169-171.*
56. Суший О., Плахтій Т., Афонін Е. Архетипіка і публічне управління: стратегії та механізми розв'язання конфліктів у сучасному світі. *Український соціум*. 2017. № 2. С. 146-157.
57. Теслюк К. Конфлікти в сім'ї: причини виникнення та методи вирішення. Редакційна колегія: Бойчук ЮД-доктор педагогічних наук, професор, член-кореспондент АПН України, ректор ХНПУ імені ГС Сковороди. 2023. С. 184.
58. Тищенко Н., Тейлор Г. Поведінка педагога в конфліктній ситуації та основні стилі поведінки під час розв'язання конфліктів. Київ. Серія: Агроосвіта. 2018. С. 251.
59. Кризова психологія: Навчальний посібник /За заг. ред. проф. О.В. Тімченка. Х.: НУЦЗУ, 2010. - 401 с.
60. Трухан М. Формування готовності майбутніх соціальних педагогів до вирішення конфліктних ситуацій. *Збірник наукових праць Військового інституту Київського національного університету імені Тараса Шевченка*. 2013. № 42. С. 215-219.
61. Турчак І. Договірні відносини у медіації. *Науково-інформаційний вісник*

Івано-Франківського університету права імені Короля Данила Галицького.
Серія: Право. № 3. С. 175-181.

62. Ходаківський Є., Богоявленська Ю., Грабар Т. Психологія управління. Підручник. 3-тє вид. перероб. та доп. К.: Центр учбової літератури. 2015. С. 664.
63. Хорев І. Методи математичної статистики у педагогіці : навчальний посібник. Київ : ВГІНАОУ. 2000. С. 88.
64. Широка С. Стереотип поведінки у динаміці конфлікту. *Гуманітарний часопис* 2009. № 2. С. 39-45.
65. Штифурак В. Психологія управління та конфліктологія : навч. посіб. Вінниця : Видавничо-редакційний відділ ВТЕІ КНТЕУ. 2017. С. 252.
66. Ярощук О. Застосування медіації у подоланні організаційних конфліктів : кваліфікаційна робота. наук. кер. Р. А. Калениченко ; Мін-во фінансів України, Держ. податковий ун-т, Ф-т соціально-гуманітарних технологій спорту та реабілітації, Каф. психології, педагогіки та суспільних дисциплін. Кривий ріг. 2023. С. 92.

Аналіз використаних джерел

Всього джерел: 66

Джерел за останні 10 років: 39.

Джерел українських авторів за останні 10 років: 3, 5, 6, 9, 11, 12, 14, 15, 16, 18, 20, 22, 23, 25, 26, 31, 34, 35, 38, 39, 40, 41, 43, 44, 45, 46, 48, 49, 50, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 62, 65, 66.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

**МЕТОДИКА К. ТОМАСА «ВИЗНАЧЕННЯ СТИЛЮ ПОВЕДІНКИ В
КОНФЛІКТНІЙ СИТУАЦІЇ»**

Мета: оцінити стиль поведінки людини в конфліктних ситуаціях для визначення домінуючого стилю: конкуренція, співпраця, компроміс, уникання чи пристосування.

Інструкція: у таблиці наведено пари варіантів поведінки в конфліктних ситуаціях. Прочитайте кожен пар і виберіть той варіант, який найбільше відповідає вашій поведінці в подібних ситуаціях. Вибір має бути базуватися на тому, як ви зазвичай поведетеся, а не як би ви хотіли поводитися. Обирайте лише один варіант з кожної пари.

Опис: методика дозволяє визначити, який з п'яти стилів конфліктної поведінки є для вас домінуючим. Це важливий інструмент для вивчення особистісних особливостей, які впливають на взаємодію в конфліктних ситуаціях.

№	Варіант А	Варіант Б
1	Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.	Краще ніж обговорювати, в чому ми розходимося, я намагаюся звернути увагу на те, з чим ми згодні.
2	Я намагаюся знайти компромісне рішення.	Я намагаюся залагодити справу з урахуванням усіх інтересів іншого та моїх власних.
3	Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.	Я намагаюся заспокоїти іншого та зберегти наші стосунки.
4	Я намагаюся знайти компромісне рішення.	Іноді я жертвую своїми власними інтересами заради інтересів іншої людини.
5	Улагоджуючи спірну ситуацію, я постійно намагаюся знайти підтримку в іншого.	Я намагаюся зробити все, щоб уникнути марної напруженості.
6	Я намагаюся уникнути неприємностей для себе.	Я намагаюся досягти свого.
7	Я намагаюся відкласти вирішення спірного питання, щоб згодом вирішити його остаточно.	Я вважаю за можливе в чомусь поступитися, щоб досягти бажаного.
8	Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.	Я насамперед намагаюся ясно визначити те, в чому полягають спільні інтереси.

9	Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.	Я докладаю зусиль, щоб досягти свого.
10	Я твердо прагну досягти свого.	Я намагаюся знайти компромісне рішення.
11	Насамперед я намагаюся ясно визначити, у чому полягають спірні питання.	Я намагаюся заспокоїти іншого і, головним чином, зберегти наші стосунки.
12	Найчастіше я уникаю займати позицію, яка може спричинити суперечки.	Я даю можливість іншим залишитись при своїй думці, якщо вони теж йдуть мені назустріч.
13	Я пропоную компромісний варіант.	Я наполягаю, щоб було зроблено по-моєму.
14	Я повідомляю іншого про свою точку зору і питаю про його думку.	Я намагаюся показати іншому логіку та переваги моїх поглядів.
15	Я намагаюся заспокоїти іншого і, головним чином, зберегти наші стосунки.	Я намагаюся зробити так, щоб уникнути напруженості.
16	Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.	Я намагаюся переконати іншого у перевагах моєї позиції.
17	Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.	Я намагаюся зробити все, щоб уникнути марної напруженості.
18	Якщо це зробить іншого щасливим, дам йому можливість наполягти на своєму.	Я даю можливість іншому в чомусь залишитись при своїй думці, якщо він також йде мені назустріч.
19	Насамперед я намагаюся ясно визначити те, в чому полягають усі порушені питання та інтереси.	Я намагаюся відкласти вирішення спірного питання для того, щоб згодом вирішити його остаточно.
20	Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.	Я намагаюся знайти найкраще поєднання вигод та втрат для обох сторін.
21	Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.	Я завжди схиляюся до прямого обговорення проблем та їх спільного вирішення.
22	Я намагаюся знайти позицію, яка знаходиться посередині між моєю позицією та точкою зору іншої людини.	Я відстоюю свої бажання.
23	Я майже завжди стурбований тим, щоб задовольнити бажання оточуючих.	Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.
24	Якщо позиція іншого здається мені дуже важливою, я намагатимусь піти назустріч його бажанням.	Я намагаюся переконати іншого прийти до компромісу.

25	Я намагаюся показати іншому логіку та переваги моїх поглядів.	Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.
26	Я пропоную компромісну позицію.	Я майже завжди стурбований тим, щоб задовольнити бажання оточуючих.
27	Найчастіше я уникаю займати позицію, яка може спричинити суперечки.	Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.
28	Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.	Улагоджуючи ситуацію, я зазвичай намагаюся знайти підтримку в іншого.
29	Я пропоную компромісну позицію.	Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.
30	Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.	Я завжди займаю таку позицію у спірному питанні, щоб ми спільно з іншою людиною могли досягти успіху.

Бланк для відповідей

№ пари	а	б	№ пари	а	б
1.			1.		
2.			2.		
3.			3.		
4.			4.		
5.			5.		
6.			6.		
7.			7.		
8.			8.		
9.			9.		
10.			10.		
11.			11.		
12.			12.		
13.			13.		
14.			14.		
15.			15.		

Опрацювання результатів

Кількість балів, яку Ви набрали за кожною шкалою, визначає тенденції дотримання відповідної поведінки в конфліктних ситуаціях. Бали підраховуються за наведеним далі ключем.

Ключ до відповідей

№ з/п	Суперництво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Пристосування
1)				а	б
2)		б	а		
3)	а				б
4)			а		
5)		а		б	
6)	б			а	
7)			б	а	
8)	а	б			
9)	б			а	
10)	а		б		
11)		а			б
12)			б	а	
13)	б		а		
14)	б	а			
15)				б	а
16)	б				а
17)	а			б	
18)			б		а
19)		а		б	
20)		а	б		
21)		б			а

22)	б		а		
23)		а		б	
24)			б		а
25)	а				б
26)		б	а		
27)				а	б
28)	а	б			
29)			а	б	
30)		б			а

Джерело: Тест за методикою К. Томаса «Визначення стилю поведінки в конфліктній ситуації». URL https://www.eztests.xyz/tests/social_thomas/

ДОДАТОК Б

МЕТОДИКА ВИЗНАЧЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ Н. ХОЛЛА

Мета: 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).

Інтегративний рівень емоційного інтелекту: сума шкал 1-5

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. Як негативні, так і позитивні емоції служать для мене джерелом знання про те, як чинити в житті.
2. Негативні емоції допомагають мені зрозуміти, що я маю змінити в моєму житті.
3. Я спокійний, коли відчуваю тиск збоку.
4. Я здатний спостерігати зміну своїх почуттів.
5. Коли потрібно, я можу бути спокійним і зосередженим, щоб діяти відповідно до запитів життя.
6. Коли необхідно, я можу викликати у себе широкий спектр позитивних емоцій, такі як веселощі, радість, внутрішній підйом і гумор.
7. Я стежу за тим, як я відчуваюся.
8. Після того як щось засмутило мене, я можу легко впоратися зі своїми почуттями.
9. Я здатний вислуховувати проблеми інших людей.
10. Я не зациклююся на негативних емоціях.
11. Я чутливий до емоційних потреб інших.
12. Я можу діяти заспокоїливо на інших людей.
13. Я можу змусити себе знову і знову долати перешкоди.
14. Я намагаюся підходити творчо до життєвих проблем.
15. Я адекватно реагую на настрої, спонукання та бажання інших людей.
16. Я можу легко входити в стан спокою, готовності та зосередженості.
17. Коли дозволяє час, я звертаюся до своїх негативних почуттів та розбираюся, у чому проблема.
18. Я здатний швидко заспокоїтись після несподіваного засмучення.
19. Розуміння моїх істинних почуттів є важливим для підтримки «хорошої

- форми».
20. Я добре розумію емоції інших людей, навіть якщо вони не виражені відкрито.
21. Я добре можу розпізнавати емоції за виразом обличчя.
22. Я можу легко відкинути негативні почуття, коли потрібно діяти.
23. Я добре розпізнаю знаки при спілкуванні, які вказують на те, чого інші потребують.
24. Люди вважають мене добрим знавцем переживань інших людей.
25. Люди, які усвідомлюють свої справжні почуття, краще керують своїм життям.
26. Я здатний покращити настрій інших людей.
27. Зі мною можна порадитися з питань відносин між людьми.
28. Я добре налаштовуюсь на емоції інших людей.
29. Я допомагаю іншим використовувати їх спонукання для досягнення особистих цілей.

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.

Джерело: Діагностика "емоційного інтелекту" (Н. Холл). URL: https://www.eztests.xyz/tests/personality_eq/

ДОДАТОК В

ДІАГНОСТИКА СТАНУ АГРЕСІЇ (ОПИТУВАЛЬНИК БАССА-ДАРКІ)

Шкали: фізична агресія, непрямая агресія, дратівливість, негативізм, уразливість, підозрілість, вербальна агресія, почуття провини.

Призначення тесту

Опитувальник диференціює прояви агресії і ворожості. А. Басс і А. Дарки виділили наступні види реакцій:

- Фізична агресія - використання фізичної сили проти іншої особи.
- Непряма агресія, обхідним шляхом спрямована на іншу особу або ні на кого не спрямована.
- Роздратування - готовність до прояву негативних почуттів при найменшому порушенні (запальність, грубість).
- Негативізм - опозиційна манера в поведінці від пасивного опору до активної боротьби проти сталих звичаїв і законів.
- Образа - заздрість і ненависть до оточуючих за дійсні та вигадані дії.
- Підозрілість - в діапазоні від недовіри і обережності стосовно людей до переконання в тому, що інші люди планують і приносять шкоду.
- Вербальна агресія - вираз негативних почуттів як через форму (крик, виск), так і через зміст словесних відповідей (прокляття, погрози).
- Почуття провини - виражає можливе переконання суб'єкта в тому, що він є поганою людиною, що спричинює зло, а також відчуває докори сумління.

При складанні опитувальника використовувалися такі принципи:

- питання може відноситися тільки до однієї форми агресії.
- питання формулюються таким чином, щоб найбільшою мірою послабити вплив суспільного схвалення відповіді на запитання.

Опитувальник складається з 75 тверджень, на які випробовуваний відповідає "так" чи "ні".

- 10 балів і менше - низький показник.

Обробка та інтерпретація результатів тесту

Відповіді оцінюються за шкалами наступним чином:

1. Фізична агресія:

"так" = 1, "ні" = 0: 1, 25, 33, 48, 55, 62, 68;

"ні" = 1, "так" = 0: 9, 17, 41.

2. Непряма агресія:

"так" = 1, "ні" = 0: 2, 18, 34, 42, 56, 63;

"ні" = 1, "так" = 0: 10, 26, 49.

3. Роздратування:

"так" = 1, "ні" = 0: 3, 19, 27, 43, 50, 57, 64, 72;

"ні" = 1, "так" = 0: 11, 35, 69.

4. Негативізм:

"так" = 1;

"ні" = 0: 4, 12, 20, 23, 36;

5. Образа:

"так" = 1, "ні" = 0: 5, 13, 21, 29, 37, 51, 58.

"ні" = 1, "так" = 0: 44.

6. Підозрілість:

"так" = 1; "ні" = 0: 6, 14, 22, 30, 38, 45, 52, 59;

"ні" = 1, "так" = 0: 65, 70.

7. Вербальна агресія:

"так" = 1, "ні" = 0: 7, 15, 28, 31, 46, 53, 60, 71, 73;

"ні" = 1, "так" = 0: 39, 66, 74, 75.

8. Почуття провини:

"так" = 1, "ні" = 0: 8, 16, 24, 32, 40, 47, 54, 61, 67

Індекс ворожості включає в себе 5 і 6 шкалу, а індекс агресивності (як прямої, так і мотиваційної) включає в себе шкали 1, 3, 7.

Ворожість = Образа + Підозрілість;

Агресивність = Фізична агресія + Роздратування + Вербальна агресія.

Інтерпретація результатів тесту

Нормою агресивності є величина її індексу, що дорівнює 21 ± 4 , а ворожості - $6-7 \pm 3$.

Тест

Опитувальник складається з 75 тверджень, на які випробовуваний відповідає "так" чи "ні".

1. Часом я не можу впоратися з бажанням завдати шкоди іншим
2. Іноді пліткую про людей, яких не люблю
3. Я легко дратуюся, але швидко заспокоююсь
4. Якщо мене не попросять по-хорошому, я не виконаю
5. Я не завжди отримую те, що мені належить
6. Я не знаю, що люди говорять про мене за моєю спиною
7. Якщо я не схвалюю поведінку друзів, я даю їм це відчутти
8. Коли мені траплялося обдурити кого-небудь, я відчував болючі докори совісті
9. Мені здається, що я не здатний ударити людину
10. Я ніколи не дратуюся настільки, щоб кидатися предметами
11. Я завжди поблажливий до чужих недоліків
12. Якщо мені не подобається встановлене правило, мені хочеться порушити його
13. Інші вміють майже завжди користуватися сприятливими обставинами

14. Я тримаюся насторожено з людьми, які ставляться до мене трохи більш дружньо, ніж я очікував
15. Я часто буваю незгодний з людьми
16. Іноді мені на розум приходять думки, яких я соромлюся
17. Якщо хто-небудь першим ударив мене, я не відповім йому
18. Коли я дратуюся, я ляскаю дверима
19. Я набагато більш дратівливий, ніж здається
20. Якщо хтось уявляє себе начальником, я завжди роблю йому наперекір
21. Мене трохи засмучує моя доля
22. Я думаю, що багато людей не люблять мене
23. Я не можу втриматися від суперечки, якщо люди не згодні зі мною
24. Люди, які ухиляються від роботи, повинні відчувати почуття провини
25. Той, хто ображає мене і мою сім'ю, напрошується на бійку
26. Я не здатний на грубі жарти
27. Мене охоплює лють, коли наді мною глузують
28. Коли люди вдають із себе начальників, я роблю все, щоб вони не зазнавалися
29. Майже кожен тиждень я бачу когось, хто мені не подобається
30. Досить багато людей заздять мені
31. Я вимагаю, щоб люди поважали мене
32. Мене пригнічує те, що я мало роблю для своїх батьків
33. Люди, які постійно знущаються з вас, варті того, щоб їх "клацнули по носі"
34. Я ніколи не буваю похмурий від злості
35. Якщо до мене ставляться гірше, ніж я того заслуговую, я не засмучуюсь
36. Якщо хтось виводить мене з себе, я не звертаю уваги
37. Хоча я і не показую цього, мене іноді гризе заздрість
38. Іноді мені здається, що наді мною сміються
39. Навіть якщо я злюся, я не вдаюся до "сильних" виразів
40. Мені хочеться, щоб мої гріхи були пробачені

41. Я рідко даю здачі, навіть якщо хто-небудь ударить мене
42. Коли виходить не по-моєму, я іноді ображаюся
43. Іноді люди дратують мене однією своєю присутністю
44. Немає людей, яких би я по-справжньому ненавидів
45. Мій принцип: "Ніколи не довіряти чужинцям "
46. Якщо хтось дратує мене, я готовий сказати, що я про нього думаю
47. Я роблю багато такого, про що згодом шкодую
48. Якщо я розлючуся, я можу вдарити когось
49. З дитинства я ніколи не виявляв спалахів гніву
50. Я часто відчуваю себе як порохова бочка, готова вибухнути
51. Якби всі знали, що я відчуваю, мене б вважали людиною, з якою нелегко працювати
52. Я завжди думаю про те, які таємні причини змушують людей робити що-небудь приємне для мене
53. Коли на мене кричать, я починаю кричати у відповідь
54. Невдачі засмучують мене
55. Я б'юся не рідше і не частіше ніж інші
56. Я можу пригадати випадок, коли я був настільки злий, що хапав перший-ліпший предмет і ламав його
57. Іноді я відчуваю, що готовий першим почати бійку
58. Іноді я відчуваю, що життя чинить зі мною несправедливо
59. Раніше я думав, що більшість людей говорить правду, але тепер я в це не вірю
60. Я лаюся тільки зі злості
61. Коли я поступаю неправильно, мене мучить совість
62. Якщо для захисту своїх прав мені потрібно застосувати фізичну силу, я застосовую її
63. Іноді я висловлюю свій гнів тим, що стукаю кулаком по столу
64. Я буваю грубуватий стосовно людей, які мені не подобаються
65. У мене немає ворогів, які б хотіли мені нашкодити

66. Я не вмію поставити людину на місце, навіть якщо вона на те заслуговує
67. Я часто думаю, що жив неправильно
68. Я знаю людей, які здатні довести мене до бійки
69. Я не засмучуюсь через дрібниці
70. Мені рідко приходить до голови, що люди намагаються розлютити або образити мене
71. Я часто тільки погрожую людям, хоча і не збираюся приводити погрози у виконання
72. Останнім часом я став занудою
73. У суперечці я часто підвищую голос
74. Я намагаюся зазвичай приховувати своє погане ставлення до людей
75. Я краще погоджуся з чим-небудь, ніж стану сперечатися

ДОДАТОК Г

МЕТОДИКА «РІВЕНЬ КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ»

Розроблено В. В. Бойко. Він вважає, що про низький рівень загальної комунікативної толерантності свідчать особливості поведінки або ознаки комунікативної інтолерантності.

Бланк опитувальника «Рівень комунікативної толерантності»

Індивідуальність іншого - це перш за все те, що складає особливу в ньому: дане від природи, виховане, засвоєне в середовищі існування. Міра розбіжності особистісних підструктур партнерів і становить відмінності їх індивідуальностей.

Перевірте себе, наскільки ви здатні приймати чи не приймати індивідуальність зустрічаються вам людей. Далі наводяться судження. Скористайтеся оцінками від 0 до 3 балів, щоб висловити, наскільки вірні вони по відношенню особисто до вас: 0 балів - «зовсім не вірно»; 1 - «вірно в деякій мірі»; 2 - «вірно в значній мірі»; 3 - «вірно надзвичайно». Закінчивши оцінку суджень, підрахуйте число отриманих балів.

1. *Ви не вмієте або не хочете розуміти або приймати індивідуальність інших людей.*

№	Судження	Бали
---	----------	------

1	Повільні люди зазвичай діють мені на нерви	
2	Мене дратують метушливі, непосидючі люди	
3	Галасливі дитячі ігри я переношу з працею	
4	Оригінальні, нестандартні яскраві особистості частіше віє діють на мене негативно	
5	Бездоганний у всіх відношеннях людина насторожив би мене	
ВСЬОГО		

2. Оцінюючи поведінку, образ думок або окремі характеристики людей, ви розглядаєте як еталон самого себе.

№	Судження	Бали
1	Мене зазвичай виводить з рівноваги некмітливий співрозмовник	
2	Мене дратують любителі поговорити	
3	Я б обтяжувався розмовою з байдужим для мене попутником в поїзді, літаку, якби він проявив ініціативу	
4	Я б обтяжувався розмовами випадкового попутника, який поступається мені за рівнем знань і культури	
5	Мені важко знайти спільну мову з партнерами іншого інтелектуального рівня, ніж у мене	
ВСЬОГО		

В цьому випадку ви відмовляєте партнеру в праві на індивідуальність і, немов у прокрустове ложе, втискується його в ту чи іншу підструктуру своєї особистості. Більш того, в прямому або завуальованому вигляді ви вважаєте себе «істиною в останній інстанції», судять про партнерах, керуючись своїми звичками, установками, настроями.

Перевірте себе, чи немає у вас тенденції оцінювати людей, виходячи з власного «Я». Міру згоди з судженнями, як і в попередньому випадку, висловлюйте в балах від 0 до 3.

3. Ви категоричні чи консервативні в оцінках людей.

№	Судження	Бали
1	Сучасна молодь викликає неприємні почуття своїм зовнішнім виглядом (зачіски, косметика, одяг)	
2	Так звані «нові росіяни» зазвичай -Виробляються неприємне враження або безкультур'ям, або рвацтвом	
3	Представники деяких національностей в моєму оточенні відверто несимпатичні мені	
4	Є тип чоловіків (жінок), який я не виношу	
5	Терпіти не можу ділових партнерів з низьким професійним рівнем	

ВСЬОГО	
--------	--

Таким способом ви регламентуєте прояв індивідуальності партнерів і вимагаєте від них пріоритетним для себе одноманітності, яке відповідає вашому внутрішньому світу - сформованим цінностям і смакам.

Перевірте себе, якою мірою категоричні або консервативні ваші оцінки на адресу оточуючих (ступінь згоди оцінюйте від Про до 3 балів).

4. *Ви не вмієте приховувати ши хоча б згладжувати неприємні почуття, які виникають при зіткненні з некоммунікабельними якостями у партнерів.*

№	Судження	Бали
1	Вважаю, що на грубість треба відповідати тим же	
2	Мені важко приховати, якщо людина мені чимось неприємний	
3	Мене дратують люди, які прагнуть в суперечці настояти на своєму	
4	Мені неприємні самовпевнені люди	
5	Зазвичай мені важко втриматися від зауваження на адресу озлобленого або нервового людини, який штовхається в транспорті	
ВСЬОГО		

Якості особистості партнера, які визначають позитивний емоційний фон спілкування з ним, назвемо коммунікабельними, а якості партнера, що викликають негативне ставлення до нього, - некоммунікабельними. Людина з низьким рівнем загальної коммуникативної толерантності зазвичай демонструє некеровані негативні реакції у відповідь на некоммунікабельні якості партнера. Неприйняття в іншому найчастіше викликають некоммунікабельні типи осіб, некоммунікабельні риси особистості і некоммунікабельні манери спілкування.

Перевірте себе: якою мірою ви вмієте приховувати або згладжувати неприємні враження при зіткненні з некоммунікабельними якостями людей (ступінь згоди оцінюйте від Про до 3 балів).

5. *Ви прагнете переробити, перевиховати свого партнера.*

№	Судження	Бали
1	Я маю звичку повчати оточуючих	
2	Невиховані люди обурюють мене	
3	Я часто ловлю себе на тому, що намагаюся виховати когонебудь	
4	Я за звичкою постійно роблю кому-небудь зауваження	
5	Я люблю командувати близькими	
ВСЬОГО		

По суті, ви беретеся за непосильне завдання - намірилися змінити ту чи іншу підструктуру особистості, оновити, ієрепод- лагодити або замінити її елементи. Спроби перевиховати партнера проявляються в жорсткій або м'якій формі, але в будь-якому випадку вони зустрічають його опір. Жорстка форма відзначається, наприклад, у звичці читати мораль, повчати, дорікати в порушенні правил і етики. М'яка зводиться до вимог дотримуватися правил поведінки і співпраці, до зауважень з різних приводів.

Перевірте себе : чи є у вас схильність переробляти і перевиховувати партнера (оцінка суджень від 0 до 3 балів).

6. *Вам хочеться підігнати партнера під себе , зробити його зручним.*

№	Судження	Бали
1	Мене дратують люди похилого віку, коли в годину пік вони виявляються в міському транспорті або в магазинах	
2	Жити в номері готелю зі сторонньою людиною для мене просто катування	
3	Коли партнер не погоджується в чомусь з моєї правильною позицією, зазвичай це дратує мене	
4	Я проявляю нетерпіння, коли мені заперечують	
5	Мене дратує, якщо партнер робить щось ио-своєму, не так, як мені того хочеться	
ВСЬОГО		

В даному випадку ви як би «обтісує» ті чи інші якості особистості партнера, прагнучи регламентувати його вчинки або добитися схожості з собою, наполягаєте на прийнятті вашої точки зору, оцінюючи партнера, виходите з власних обставин ит. д.

Перевірте себе : якою мірою ви схильні підганяти партнерів під себе, робити їх зручними (оцінка суджень від 0 до 3 балів).

7. *Ви не вмієте прощати іншому його помилки , незручність , ненавмисно заподіяні вам неприємності.*

№	Судження	Бали
1	Зазвичай, я сподіваюся, що моїм кривдникам дістанеться по заслугах	
2	Мене часто дорікають в буркотливості	
3	Я довго пам'ятаю завдані мені образи тими, кого я ціную або поважаю	
4	Не можна прощати товаришам по службі безтактні жарти	
5	Якщо діловий партнер ненавмисно зачепить моє самолюбство, я на нього проте ображуся	
ВСЬОГО		

Це означає, що ваша свідомість «застряє» на відмінностях між особистісними подструктурами - вашої і партнера. Такий джерело взаємних образ, прагнення ускладнити відносини з партнером, надавати особливий неприємний сенс його вчинків і словами.

Перевірте себе, чи властива вам така тенденція поведінки (оцінка суджень від 0 до 3 балів).

8. *Ви нетерпимі до фізичного або психічного дискомфорту, в якому опинився партнер.*

№	Судження	Бали
1	Я засуджую людей, які плачуться в чужу жилетку	
2	Внутрішньо я не схвалюю колег (приятелів), які при нагоді розповідають про своїх близьких	
3	Я намагаюся йти від розмови, коли хто-небудь починає скаржитися на своє сімейне життя	
4	Зазвичай я без особливої уваги вислуховую сповіді друзів (подруг)	
5	Мені іноді подобається позлити кого-небудь з рідних або друзів	
ВСЬОГО		

Таке спостерігається в тих випадках, коли партнер нездужає, скаржиться, вередує, нервує або шукає співучасті і співпереживання. Людина з низьким рівнем комунікативної толерантності - душевно черствий, і тому або не помічає подібних станів, або вони його дратують, по крайній мере, викликають осуд. При цьому він ігнорує те, що сам теж буває в дискомфортних станах і зазвичай розраховує на розуміння і підтримку оточуючих.

Перевірте себе: якою мірою ви терпимі до дискомфортних станів оточуючих (оцінка від 0 до 3 балів).

9. *Ви погано пристосовуєтеся до характерів, звичок, установок або домагань інших.*

№	Судження	Бали
1	Як правило, мені важко йти на поступки партнерам	
2	Мені важко знаходити спільну мову з людьми, у яких поганий характер	
3	Зазвичай я насилу пристосовуюся до нових партнерів по спільній роботі	
4	Я віддаю перевагу не підтримувати відносини з дещо дивними людьми	
5	Найчастіше я з принципу наполягаю на своєму, навіть якщо	

	розумію, що партнер прав	
ВСЬОГО		

Дана обставина вказує на те, що адаптація до самого себе для вас функціонально важливіше і досягається простіше, ніж адаптація до партнерів. У всякому разі, ви спробуєте міняти і переробляти насамперед партнера, а не себе, - для деяких це непохитне кредо. Взаємне співіснування, проте, передбачає адаптаційні вміння обох сторін.

Перевірте себе, які ваші адаптивні здібності у взаємодії з людьми (оцінка суджень від 0 до 3 балів).

КЛЮЧ

Високий рівень комунікативної толерантності - до 30 балів.

про Середній рівень комунікативної толерантності від - 31 до 40 балів.

Низький рівень комунікативної толерантності від - 41 до 135 балів.

ДОДАТОК Д

Матриця парних кореляцій в залежності від стилю вирішення конфлікту:

Співпраця

	Комунікативна толерантність
Емоційний інтелект	-0,79
Індекс ворожості	-0,57
Індекс агресивності	0,02

Уникнення

	Комунікативна толерантність
Емоційний інтелект	-0,03
Індекс ворожості	-0,78
Індекс агресивності	-0,65

Компроміс

	Комунікативна толерантність
Емоційний інтелект	-0,40
Індекс ворожості	0,33
Індекс агресивності	-0,18

Пристосування

	Комунікативна толерантність
Емоційний інтелект	-0,94
Індекс	-0,14

ворожості	
Індекс агресивності	0,18

Суперництво

	Комунікативна толерантність
Емоційний інтелект	-0,78
Індекс ворожості	-,055
Індекс агресивності	0,71