

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

Кафедра психології

Завгороднюк Віктор Геннадійович

УДК 159.9 _____

Кваліфікаційна робота

Емоційний інтелект як чинник конфліктостійкості майбутніх психологів

053 «Психологія»

«Психологія»

Подається на здобуття освітнього ступеня магістр

Дипломна робота містить результати власних доробок. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело
_____ Завгороднюк В.Г.

Науковий керівник (консультант)

Склярова Ганна Олександрівна,
канд. психол. наук

Київ – 2024

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА КОНФЛІКТОСТІЙКОСТІ МАЙБУТНІХ ПСИХОЛОГІВ....	7
1.1. Емоційний інтелект як психологічний феномен.....	7
1.2. Розвиток емоційного інтелекту як складова розвитку особистості.....	18
1.3. Поняття конфліктостійкості та його особливості серед студентів-психологів	26
1.4.Особливості емоційного інтелекту студентів-психологів	35
Висновки до розділу 1	44
РОЗДІЛ II. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА КОНФЛІКТОСТІЙКОСТІ МАЙБУТНІХ ПСИХОЛОГІВ	46
2.1. Організація та методи дослідження	46
2.2. Аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження.....	55
Висновки до розділу 2	74
РОЗДІЛ III. ПРИКЛАДНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ.....	78
3.1. Тренінгова програма щодо розвитку емоційного інтелекту у майбутніх психологів	78
3.2. Рекомендації з підвищення рівня конфліктостійкості студентів психологів	89
Висновки до розділу 3	100
ВИСНОВКИ.....	103
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	108
ДОДАТКИ.....	120

ВСТУП

Актуальність роботи. У сучасному світі, де швидкість змін та технологічний прогрес визначають хід суспільного розвитку, роль психолога стає все більш ключовою в забезпеченні гармонії та стабільності в суспільстві. Як ніколи раніше, важливо формувати нове покоління психологів, які володіють не лише технічними навичками та академічною глибиною знань, але й високим рівнем емоційного інтелекту. Емоційний інтелект, що означає вміння розпізнавати та керувати власними емоціями, а також ефективно спілкуватися та розуміти емоції інших, стає ключовим чинником конфліктостійкості майбутніх психологів. На фоні швидкої трансформації сучасного суспільства та зростаючої складності взаємовідносин, психологічна готовність до вирішення конфліктів виходить на передній план. Саме в цьому контексті емоційний інтелект набуває нового значення, оскільки він не лише допомагає розуміти власні емоції та реагувати на них, але й розвиває здатність до емпатії, взаєморозуміння, запобігання конфліктам. Майбутні психологи, які мають високий рівень емоційного інтелекту, здатні більш ефективно взаємодіяти з клієнтами, розкривати глибинні психологічні аспекти та сприяти побудові позитивних міжособистісних відносин [95]. Їхня здатність розуміти та враховувати емоційний стан інших сприяє не лише ефективному лікуванню психічних розладів, але й забезпечує підтримку та допомогу в складних життєвих ситуаціях. Емоційний інтелект стає мостом між науковою базою психології та практичною здатністю застосовувати ці знання у реальному житті. Він допомагає психологам уникати конфліктів, розробляти більш ефективні методи взаємодії та сприяти психологічній стійкості як у професійному, так і в особистому житті. Значимість емоційного інтелекту у веденні успішної діяльності на сьогодні є незаперечним фактом [93], особливо для майбутніх психологів у частині організованого розвитку емоційного інтелекту під час здобуття освіти для успішного професійного становлення майбутніх психологів [94].

Таким чином, емоційний інтелект визначає новий стандарт у підготовці майбутніх психологів. Його розвиток стає необхідністю для успішного фахівця, здатного не лише адаптуватися до викликів сучасності, але й активно впливати на формування психологічної стійкості та гармонії в суспільстві. Актуальність дослідження емоційного інтелекту в контексті підготовки майбутніх психологів надзвичайно велика в сучасних умовах. Розвиток технологій, глобалізація та швидкі зміни в суспільстві породжують нові виклики та стресові ситуації, які вимагають від психологів не лише традиційних знань, але і високої рівня емоційної компетентності.

Отже, важливого теоретичного і прикладного значення набуває поглиблене вивчення особливостей розвитку емоційного інтелекту студентів-психолога як основи для їх конфліктостійкості. Вищезазначені аспекти зумовили вибір теми дослідження «Емоційний інтелект як чинник конфліктостійкості майбутніх психологів».

Аналіз останніх досліджень і публікацій. В процесі дослідження були використані праці таких авторів: І. Андрєєва, А. Анцупов, О. Бакаленко, Г. Березюк, С. Біда, Т. Браніцька, Ю. Бреус, І. Васильківський, Г. Гарскова, О. Демченко, О. Дзяна, В. Зарицька, Р. Каверіна, Л. Колісник, О. Мельничук, Е. Носенко, Н. Підбуцька, О. Філатова, М. Шпак та інших.

Мета магістерської роботи – теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити психологічні чинники розвитку мотиваційної емоційного інтелекту майбутнього психолога.

Відповідно до мети нами було поставлено і виконано такі **завдання**:

1. Охарактеризувати емоційний інтелект як психологічний феномен, складову розвитку особистості.
2. Визначити роль емоційного інтелекту у роботі психолога.
3. Дати визначення конфліктостійкості та розглянути її формування у студентів-психологів.
4. Здійснити емпіричне дослідження рівня розвитку емоційного інтелекту та конфліктостійкості у студентів – психологів.

5. Розробити тренінгову програму «Розвиток емоційного інтелекту у майбутніх психологів» та надати рекомендації з підвищення рівня конфліктостійкості студентів психологів.

Об’єктом магістерської роботи є емоційний інтелект особистості.

Предметом магістерської роботи є емоційний інтелект як чинник конфліктостійкості майбутніх психологів.

В ході роботи були використані наступні **методи**: теоретичні: аналіз, синтез, узагальнення, порівняння; емпіричні: для отримання об’єктивних емпіричних даних нами були використані наступні психодіагностичні методики: авторська анкета; опитувальник Холла на загальний рівень ЕІ; методика «Діагностика рівня емпатії» за І. Юсуповим; тест-опитувальник Томаса-Кілманна на поведінку у конфліктній ситуації; діагностика стійкості до конфліктів (за М. Фетіскіним, В. Козловим, Г. Мануйловим);

Обробка отриманих даних здійснювалася за допомогою пакета Microsoft Office for Windows XP Professional.

Наукова новизна дослідження:

уперше:

– розроблено методику дослідження емоційного інтелекту майбутніх студентів-психологів та експериментально доведено, що необхідність його розвитку для зниження рівня конфліктності та досягнення емоційної стійкості та стресостійкості у майбутній професійній діяльності;

удосконалено:

– техніку застосування методик для тренінгової програми розвитку емоційного інтелекту; а також рекомендації з підвищення рівня конфліктогенності студентів психологів в умовах воєнного стану;

дістали подальшого розвитку:

– теоретичні уявлення щодо шляхів підвищення рівня конфліктостійкості за рахунок розвитку емоційного інтелекту.

Апробація результатів дослідження: Публікація тез на тему “ Роль емоційного інтелекту у професійній діяльності майбутніх психологів” за

підсумками наукової конференції «КРОК» Конференції, Держава, регіони, підприємництво: інформаційні, суспільно-правові, соціально-економічні аспекти розвитку – 2023.

Практична значущість цієї роботи полягає у розробці та апробації комплексної програми розвитку емоційного інтелекту та конфліктостійкості майбутніх психологів. Результати дослідження можуть бути використані у вищій школі у процесі підготовки майбутніх соціальних педагогів, соціальних працівників, психологів.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел (96 найменувань) та додатків. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи – 145 сторінок, основний обсяг – 104 сторінок. робота містить 4 таблиці, 21 рисуноків, 10 додатків (на 27 сторінках).

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА КОНФЛІКТОСТІЙКОСТІ МАЙБУТНІХ ПСИХОЛОГІВ

1.1. Емоційний інтелект як психологічний феномен

Характеризуючи емоційний інтелект як психологічний феномен, варто зазначити, що поняття «емоції» та «інтелект» довгий час вважалися несумісними, оскільки під першим з них прийнято розуміти біологічно обумовлену, «нижчу», «тваринну», інстинктивну детермінанту поведінки людини, а під поняттям «інтелект» характеристику «вищих» рівнів активності в психологічній організації організму в часі. Проте, дослідження встановили зв'язки між мисленням і емоціями [78, с. 165].

Л. О. Савенкова, В. В. Сгадова, Л. Л. Борисенко вивчають емоції в мовленнєвій діяльності. Науковці підкреслюють, що емоції сприймаються, вербально та обробляються і класифікуються мовцем. Під час цього процесу відбувається взаємне проникнення розуму та емоцій як двох аспектів інтелектуального рівня [60, с. 56].

О. Тихомиров стверджує, що «людське мислення не схоже на комп'ютер, оскільки воно базується на цінностях і особистісних смислах, які завжди емоційно забарвлені» [65, с. 24].

В емпіричному дослідженні впливу кольорів на психологію людини Б. Базима і М. Густяков вивчали «зміни емоційного стану людини під впливом визначення кольору, що в свою чергу впливає на його розумову діяльність» [9, с. 23].

Т. Рібо поклав початок дослідженню емоційної пам'яті, яке продовжили його послідовники Е. Громова, Ю. Ханін, П. Блонський та ін. У 1991 р. В. Морозов ввів термін «емоційний слух», як здатність пізнання емоцій по мові і співу [4, с. 123].

Тоді ж американські психологи П. Селовей і Дж. Майєр запровадили поняття «емоційного інтелекту як сукупності психологічних здібностей до розуміння власних емоцій і емоцій інших» [92, с. 78].

Д. Люсин вважає, що уявлення про емоційний інтелект сформовано на основі концепції соціального інтелекту, яку запропонували Е. Торндайк, Дж. Гілфорд, Г. Айзенк і Х. Гарднер. Останній особливо близький до концепції емоційного інтелекту при описі внутрішньо-особистісного та міжособистісного інтелекту в його теорії множинного інтелекту [43, с. 29].

Х. Вайсбах і У. Дакс вважають, що емоційний інтелект – це здатність «раціонально» управляти емоційним життям людини. Е. Ільїн розуміє емоційний інтелект як діяльність емоційного інтелекту [28, с. 213].

Дослідження емоційного інтелекту почалися на початку 1990-х років. Це явище заслуговано набуло популярності та привернуло увагу багатьох дослідників.

Спочатку термін «емоційний інтелект» асоціювався з соціальним інтелектом. Він виник саме в контексті досліджень проблем соціального інтелекту такими дослідниками, як Дж. Гілфорд, Х. Гарднер і Г. Айзенк. Проте Д. Ушаков вважає, що «емоційний інтелект, хоч і тісно пов'язаний із соціальним інтелектом, має також свою специфіку. Тому ці два компоненти можуть виступати як зони перетину» [4, с.79].

Д. Мейєр і П. Селовей вперше ввели в психологію термін «емоційний інтелект». Вони визначають емоційний інтелект як здатність сприймати та виражати емоції, засвоювати емоції та думки, розуміти та інтерпретувати емоційні стани, а також регулювати власні емоції та емоції інших. У 1990 році вони розробили одну з основних і найвідоміших моделей цієї конструкції. Тоді ж почали розробляти методику вивчення емоційного інтелекту [14, с.45].

Відкриття емоційного інтелекту пов'язане з дослідженнями, проведеними в 1920-х роках Р. Торндайком, який першим окремо назвав частину загального інтелекту соціальним інтелектом, тобто здатністю розуміти інших і діяти мудро у стосунках з ними [96, с. 23].

У сучасних роботах представлено дві моделі емоційного інтелекту:

- 1) «Модель компетентності, яка представляє ідеї на перетині пізнання та емоцій»;
- 2) «Змішана модель (поєднання інтелектуальних, емоційних та особистісних властивостей людини)» [96, с. 24].

Емоційний інтелект передбачає, що людина є господарем своїх емоцій, усвідомлює і володіє ними, не пригнічує «небажані» емоції, а вирішує і «дозволяє» тій чи іншій емоції проявитися в ситуації. Емоційний інтелект починається з розуміння власних емоцій. Лише усвідомлюючи власні емоції, ми можемо навчитися розуміти емоції інших людей і причини, що стоять за ними. Розвиток емоційного інтелекту дозволяє виробити стійкі навички свідомої регуляції емоційних станів, самоконтролю в стресових ситуаціях, навички конструктивної взаємодії з людьми (співробітниками, клієнтами, близькими) в будь-якій ситуації.

Вчені Д. Мейер і П. Селовей вважають, що емоційний інтелект тісно пов'язаний з когнітивним інтелектом, вони припускають єдність емоцій і інтелекту, що відповідає вітчизняній традиції школи Л. Виготського і С. Рубінштейна. Подібне рішення запропонував К. Ушаков, стверджуючи, що «соціальний інтелект зливається з іншими видами інтелекту і разом з ними утворює здатність до виконання вищих видів пізнавальної діяльності – в широкому розумінні і проміжної» [91, с. 268].

У 1990 році П. Селовей і Дж. Мейер запропонували свою модель емоційного інтелекту і опублікували статтю на цю тему. Вони запропонували формальне визначення емоційного інтелекту: це набір навичок, пов'язаних із точною оцінкою власних емоцій та емоцій інших людей, а також вираженням своїх емоцій, використанням емоцій та ефективним регулюванням власних емоцій та емоцій інших. Відповідно, було висунуто гіпотезу, що емоційний інтелект складається з наступних трьох категорій адаптивності:

- «оцінка і вираз емоцій»;
- «регулювання емоцій»;

– «використання емоцій в мисленні і діяльності» [91, с. 269].

П. Селовей і Дж. Майер визначають емоційний інтелект як форму соціального інтелекту, що включає здатність відображати власні та чужі емоції та почуття, розрізняти їх і використовувати цю інформацію для регулювання людського мислення та поведінки. Автори описують емоційний інтелект як здатність відображати почуття та емоції (свої та інших), розрізняти їх і використовувати для ефективного управління своєю поведінкою та мисленням. Дослідники називають емоційний інтелект такими психологічними якостями, як здатність розуміти власні почуття, розуміти емоції інших і керувати своїми емоціями [10]. Автори вважають, що люди з високою емоційною компетентністю краще за інших ідентифікують власні почуття, почуття інших і вирішують проблеми, пов'язані з емоціями [91, с. 270].



Рис. 1.1. Періодизація розвитку поглядів на феномен емоційного інтелекту у зарубіжних дослідженнях

Джерело: складено за [52]

У 1990-х роках з'явилися інші моделі, які пропонували дещо інший погляд на емоційний інтелект. Найвідомішими є моделі, які запропонували Д. Гольман і Р. Бар-Он.

На відміну від П. Саловея та Дж. Майєра, Д. Гоулман вважає, що людина може розвивати та вдосконалювати емоційний інтелект протягом усього життя. Автор вважає, що конструкт EQ має ширші межі та включає компоненти, описані нижче» [52].

Самосвідомість. Люди з високою самосвідомістю прислухаються до своїх внутрішніх відчуттів і усвідомлюють вплив своїх почуттів на їхній психічний стан і ефективність роботи. Вони здатні інтуїтивно вибирати оптимальний варіант дій у складних ситуаціях і сприймати всю картину за допомогою органів чуття. Зазвичай вони знають свої сильні сторони і усвідомлюють обмеження своїх можливостей. Точне знання того, на що вони здатні, дозволяє людям максимально використовувати свої сильні сторони. Вони не втрачають почуття реальності і мають почуття власної гідності.

Самоконтроль. Люди з цим навиком знаходять способи контролювати свої деструктивні емоції та імпульси і навіть використовувати їх на благо. Такі люди можуть залишатися спокійними та обережними навіть під час сильного стресу чи кризи. Вони чесні перед собою та оточуючими, у гармонії зі своїми цінностями, гнучкі, швидко пристосовуються до труднощів, уміло пристосовуються до мінливих ситуацій, мають сильну волю, орієнтуються на високі особисті стандарти та завжди використовують сприятливі можливості. Така людина без вагань порушить, або принаймні обійде, правила, якщо це буде необхідно в майбутньому. Це людина, сповнена оптимізму, завжди може знайти вихід зі складних ситуацій, завжди позитивно дивиться на інших.

Соціальна чуйність. Ці люди мають здатність прислухатися до досвіду інших і можуть вловлювати різноманітні емоційні сигнали. Такі люди співчутливі та здатні поставити себе на місце інших людей. Вони гостро відчують всю динаміку життя і часто політично проникливі, здатні визначити найважливіші соціальні взаємодії та зрозуміти складність владних

ієрархій. Люди з такою здатністю прагнуть створити навколо себе такий емоційний клімат, який позитивно впливає на інших і стосунки з ними.

Управління відносинами. Люди з такими навичками здатні вимагати відповіді від інших, залучаючи їх привабливим описом майбутнього чи спільної місії. Ці люди надають приклади бажаної поведінки іншим і здатні чітко сформулювати загальну місію таким чином, щоб надихнути інших. Ці люди володіють здатністю вибирати потрібний тон при зверненні до конкретної аудиторії, володіють здатністю залучати на свій бік зацікавлених людей і заручатися масовою підтримкою своїх ініціатив. Вони виявляють щирий інтерес до тих, кому допомагають вдосконалюватися; вони бачать цілі, сильні та слабкі сторони інших і є хорошими вчителями та наставниками. Ці люди вміють ініціювати зміни, бачать потребу в змінах, кидають виклик усталеному порядку речей і захищають новий порядок. Водночас вони здатні вміло вирішувати розбіжності, стимулювати відвертий діалог між конфліктуючими сторонами, розуміти різні думки та знаходити точки дотику, створювати відчуття спільності. Вони дозволяють людям активно й азартно переслідувати спільні ідеали, зміцнюючи моральний дух і почуття колективної солідарності [20, с. 57].

Конструкт Д. Гоулмана включає емоційну самосвідомість і соціальну чутливість, які не наголошувалися в попередніх конструктах, а також самоконтроль і управління емоціями у стосунках, які інші вчені включили в конструкт емоційного інтелекту [20, с. 58].

Р. Бар-Он ввів поняття «коефіцієнт емоційності» і надалі підтвердив його вимір анкетуванням. Р. Бар-Он намагається виміряти емоційний інтелект і пов'язати його розвиток із проблемами якості життя людини. У його розумінні емоційний інтелект визначається набором емоційних і соціальних знань і здібностей, які визначають загальну здатність до ефективної взаємодії з навколишнім середовищем. Автори створили модель емоційного інтелекту, яка складається з п'яти факторів: внутрішньої компетенції (здатність розуміти себе та виражати свої почуття), міжособистісної компетенції (здатність

сприймати, розуміти та взаємодіяти з іншими), стійкості, управління стресом та загального настрою [79, с. 123].

Модель Р. Бар-Она дає дуже широке тлумачення терміну емоційний інтелект. Він визначив емоційний інтелект як усі некогнітивні здібності, знання та здібності, які дозволяють людині успішно керувати різними життєвими ситуаціями. Р. Бар-Он визначає п'ять сфер компетентності, які можна ідентифікувати за допомогою п'яти компонентів емоційного інтелекту, кожен з яких складається з кількох підкомпонентів (рис. 1.2):

- 1) «Самопізнання: пізнайте власні емоції, впевненість у собі, самооцінку, самореалізацію та незалежність»;
- 2) «Навички міжособистісного спілкування: емпатія, міжособистісні стосунки, соціальна відповідальність»;
- 3) «Адаптивність: вирішення проблем, зв'язок з реальністю, гнучкість»;
- 4) «Управління стресовими ситуаціями: протистояння стресу та контроль імпульсів»;
- 5) «Домінуючі емоції: щастя, оптимізм» [79, с. 124].

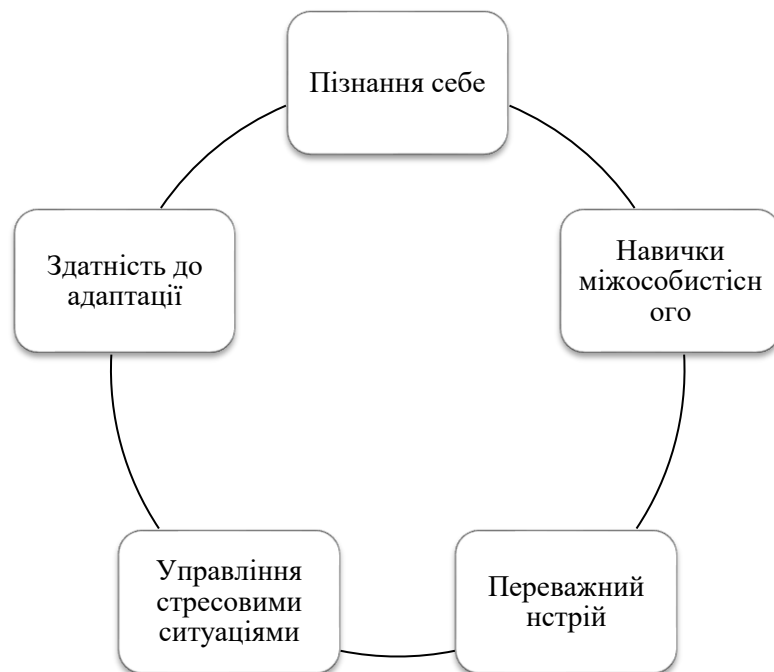


Рис. 1.2. Компоненти моделі емоційного інтелекту Р. Бар-Она

Джерело: складено за [79, с. 124].

У вітчизняній психології термін емоційний інтелект вперше запропонувала Г. Гарскова, яка зазначала, що «емоції відображають ставлення людини до різних сфер життя і до себе. Інтелект – це розуміти, тому емоції можуть стати основою інтелектуальних операцій. Усвідомлення та розрізнення на основі емоцій, у формі словесного вираження емоцій» [26]. Можна побачити, що емоційний інтелект – це здатність розуміти міжособистісні стосунки, представлені емоціями, і керувати емоційним полем на основі інтелектуального аналізу та синтезу. Необхідною умовою емоційного інтелекту є розуміння суб'єктом емоцій, а кінцевим продуктом емоційного інтелекту є прийняття рішень на основі вираження та розуміння емоцій, що є диференційованою оцінкою подій особистісного значення [50, с. 6].

Виділені Б. Додоновим, «гностичні емоції», пов'язані з потребою в «когнітивній гармонії», по суті, є типовою формою емоційного інтелекту в науці про сім'ю [23, с. 120].

Дослідження окремих компонентів емоційного інтелекту розпочато з робіт О. Саннікової. Автори вказують на характерні, емоційні та поведінкові відмінності між переживаннями поточних (ситуативних) емоцій і стійкими (неситуативними) емоціями в стресових ситуаціях. Під керівництвом О. Саннікової О. Кисельова досліджувала емоції як системоутворюючі чинники психологічного проникнення, О. Кузнецова досліджувала якісні характеристики емоцій як індивідуально-типових чинників адаптивності особистості, О. Орищенко описав диференціальну структуру емпатії [53, с. 10].

У дослідженні Є. Носенко та Н. Ковриги «емоційний інтелект розглядається як невід'ємна властивість людини, невід'ємна частина її внутрішнього світу, прояв позитивного ставлення людини до себе, оточуючих і світу». Автори визначають внутрішньо-особистісні та міжособистісні аспекти ефективності емоційного інтелекту» [50, с. 116].

У роботі І. Аршави під керівництвом Є. Носенко описано адаптаційні характеристики емоційного інтелекту та визначено ознаки емоційної стійкості [7, с. 102].

Н. Коврига пропонує горизонтальний підхід до вимірювання емоційного інтелекту. Автор відзначає, що найнижчий рівень емоційного інтелекту відповідає реалізації емоційних реакцій на основі умовно-рефлекторних механізмів, які запускаються на рівні чуттєвого сприйняття і в діяльності яких домінують зовнішні чинники. Його характеризують низький рівень усвідомлення, низький рівень самоконтролю, висока ситуативна зумовленість, вибір поведінки з досить широкого діапазону можливостей, висока залежність від контексту та низька здатність виявляти контроль (мотивація зовнішня) [40, с. 103].

Середній рівень емоційного інтелекту в дослідженні Н. Ковриги характеризується довільним виконанням зовнішньої діяльності, заснованої на уявленнях, через певні вольові зусилля - ці зусилля відповідно відображаються у свідомості на рівні емоційного переживання. Середній рівень емоційного інтелекту характеризується перевагою внутрішніх чинників над зовнішніми, високим рівнем виявлення самоконтролю, концентрацією на завданнях і поєднанням емоційних реакцій у стратегіях подолання, позитивним ставленням до себе, високим рівнем самосвідомості [40, с. 104].

У дослідженні О. Власової продемонстровано онтологічні особливості розвитку емоційного інтелекту як самостійної підсистеми соціальної компетентності та висвітлено його евристичний потенціал, що сприяє успішності соціальних взаємодій. Авторка ототожнює емоційний інтелект із можливостями емоційного інтелекту, які включають емоційну чутливість, усвідомленість та здатність керувати емоціями, що дозволяє людям контролювати відчуття психічного здоров'я та психологічної гармонії [16, с. 123].

I. Андрєєва включає в свою структуру емоційного інтелекту чотири основні компоненти, які є сукупністю афективних когнітивних і соціальних здібностей, які представлено на рис. 1.3.

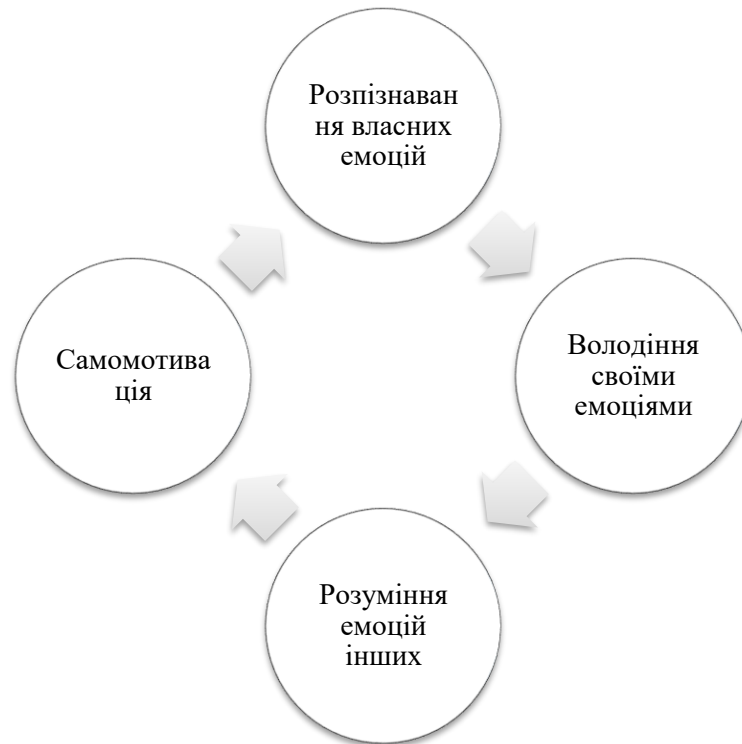


Рис. 1.3. Компоненти емоційного інтелекту за I. Андрєєвої
Джерело: складено за [2, с. 12].

Отже, структуру емоційного інтелекту I. Андрєєвої включає:

1. Розпізнавання власних емоцій включає здатність повністю описувати, виражати, ідентифікувати та відчувати емоції без слів. Розпізнавання емоцій сприяє більш ефективному спілкуванню, оскільки дає змогу повністю описати, обробити та висловити емоції.

2. Контроль своїх емоцій пов'язаний із проблемами самоконтролю. Це вміння контролювати свої емоції, виокремлювати їх як окремі об'єкти, оприлюднювати, повноцінно оцінювати, контролювати їх прояв (стриманість). Адекватне емоційне вираження є важливим фактором збереження фізичного та психічного здоров'я.

3. Розуміння емоцій інших передбачає: здатність подумки записувати емоційні процеси, виконання досить ізольованих емоційних процесів, здатність вербалізувати емоційні стани інших, здатність передбачати інтенсивність, тривалість і наслідки емоцій, а також інтеграція емоцій у культуру та здатність до переживання, здатність до співпереживання.

4. Самомотивація. Емоції спонукають людей до певних дій. Емоції – це спосіб взаємодії тіла та розуму, і вони постійно змінюються та рухаються. У структурі емоційного інтелекту наявність емоцій стимулює когнітивну діяльність, пов'язану з емоційною сферою, точніше пов'язану з ідентифікацією, вираженням, розумінням і засвоєнням емоцій [2, с. 12].

К. Параскевова визначає емоційний інтелект як комплексну ознаку, що включає здатність розпізнавати, розуміти та керувати емоціями, а також емоційні знання, уміння та навички. Автори показують, що емоційний інтелект має тенденцію проявляти емоційну чутливість, спонтанність, нестабільність, допомагає контролювати агресію та тривогу, а також є фактором, який сприяє співпереживанню. К. Параскевова довела, що вміння розуміти власні емоції забезпечує сприйняття емоцій інших людей і емоційний резонанс, вміння керувати емоціями інших людей дозволяє людині прогнозувати поведінку і ефективно впливати на оточення, а контроль висловлювань сприяє емпатії. [54, с. 12].

В. Моргун підкреслює зв'язок емоційного інтелекту з потребами, бажаннями та емоційними компонентами особистості, а також змістовну спрямованість особистості на спілкування, соціальний інтелект та емоційну саморегуляцію [46, с. 3].

Л. Дьоміна, Т. Манянін аналізують емоційний інтелект як такий, що характеризує здатність суб'єкта розуміти емоції та керувати ними і є структурним компонентом психологічної культури особистості. А. Чепакіна, З. Домрачев продемонстрували положення про те, що розвиток емоційного інтелекту майбутніх педагогів-психологів є фактором підвищення їх конкурентоспроможності [71, с. 159].

Отже, охарактеризувавши емоційний інтелект як психологічний феномен, варто зазначити, що концепція емоційного інтелекту відносно нова і не є загально визнаною. В даний час в психології емоційного інтелекту виділяють ряд провідних теорій. Історично першою була робота П. Саловея та Дж. Майєра, яка включала лише когнітивні здібності, пов'язані з обробкою інформації про емоції. Потім відбувся зсув у трактуванні в бік посилення ролі особистісних характеристик (модель Р. Бар-Она). Аналіз теоретичних підходів дозволяє визначити емоційний інтелект як сукупність емоційно-когнітивних здібностей до соціально-психологічної адаптації особистості. Усі структурні елементи емоційного інтелекту взаємопов'язані, і їх тісна взаємозалежність сприяє ефективним міжособистісним стосункам.

1.2. Розвиток емоційного інтелекту як складова розвитку особистості

Характеризуючи розвиток емоційного інтелекту як складову розвитку особистості, варто зазначити, що кожна людина народжується з неминучим потенціалом емоційної чутливості, емоційної пам'яті, емоційної обробки та емоційного навчання. Ці чотири вроджені компоненти утворюють ядро емоційного інтелекту. Людина може спочатку мати високий емоційний інтелект, але якщо вона розвиває шкідливі емоційні звички в сім'ї, де до неї ставляться жорстоко і недбало, емоційний інтелект може з часом знизитися.

Сьогодні в психологічній науці існує дві групи поглядів. Перші психологи стверджували, що рівень емоційного інтелекту закладений у генах як певна біологічна властивість мозку. Їхні критики наполягають на тому, що емоційний інтелект можна розвивати і покращувати [58, с. 145].

І. Андрєєва зазначає, що результати одного з досліджень показали, що рівень емоційного інтелекту у дітей пов'язаний зі схожими якостями їхніх матерів, але зв'язку з характеристиками батьків не простежується. Цей факт

спростовує теорію «спадковості» і підтверджує теорію «виховання», оскільки гени однаково успадковуються від батьків [3, с. 195].

Але з іншого боку, існує чіткий зв'язок між емоційним інтелектом і домінуванням правої чи лівої півкулі мозку, що є вродженою рисою. Як відомо, людей можна умовно поділити на «праву півкулю» (більш розвинене наочно-образне мислення, творчі нахили тощо) і «ліву півкулю» (раціональне мислення, здібності до точних наук, логічні здібності). Згідно з деякими дослідженнями, люди з домінуючим правим відділом мозку мають набагато вищий емоційний інтелект.

Дослідники виявили й іншу закономірність: чим вищий рівень освіти батьків і економічний статус сім'ї, тим вищі показники емоційного інтелекту у дітей шкільного віку. Однак у цьому випадку важко зрозуміти причинно-наслідковий зв'язок. Можливо, батьки стали багатими завдяки своїм вродженим емоціям і передали ці гени своїм дітям. Не виключається й інша можливість: заможна та добре освічена сім'я приділяє більше уваги своїм дітям і виховує їх більш гуманно, що призводить до високого емоційного інтелекту [69, с. 101].

Як і в будь-якому підході до навчання дітей, одним із головних факторів є розвиток високого рівня емоційного інтелекту. Схильність батьків обговорювати емоційні питання може допомогти їм краще зрозуміти емоції своїх дітей і розвинути в них здатність до саморегуляції. У емоційно здоровій сім'ї виробляється особлива виховна стратегія, яка базується не на надмірній концентрації уваги на поведінці та подіях у житті дитини, а на її переживаннях. Вчені особливо стурбовані статевими відмінностями, особливо тим, наскільки люди усвідомлено стереотипно відтворюють якості свого гендеру.

Виявляється, ні суто чоловіча, ні суто жіноча форма тіла не сприяють високому емоційному інтелекту. Найкращий варіант – андрогінність, поєднання ознак обох статей. І. Андреева стверджує: «Андрогінність, як передумову емоційного інтелекту, можна розвинути через певні стратегії сімейного виховання, за яких у дівчаток розвиваються самоконтроль і

толерантність, а у хлопчиків – емпатія і ніжність, без осуду з боку дорослих. Андрогінні особистості, залежно від обставин, можуть бути незалежними і сильними, а можуть бути ніжними, турботливими і люблячими [3, с. 195].

Усе наше існування наповнене почуттями та емоціями. Але «керуємося» ми ними по-різному: хтось дуже добре відчуває і розуміє чужі емоції, а хтось навіть не може зрозуміти своїх емоцій [61, с. 45]. Люди з високим емоційним інтелектом здатні керувати своєю емоційною сферою та поводитися більш гнучко, завдяки чому їм легше досягати своїх цілей через взаємодію з іншими.

У більш широкому сенсі емоційний інтелект пояснюється як здатність розрізняти позитивні та негативні емоції, а також знання про те, як змінити емоційний стан людини з негативного на позитивний. У житті нам доводиться постійно спілкуватися з іншими, і розуміння емоцій часто відіграє важливу роль у спілкуванні. Емоційний інтелект – це здатність людини розпізнавати, приймати та керувати своїми та чужими емоційними станами та почуттями, які розвиваються протягом життя людини у спілкуванні та професійній діяльності. Саме емоційний інтелект пояснює, чому випускники коледжів із середнім рівнем знань інколи можуть почати кар'єру, а відмінники часто не досягають професійних висот, тому наявність у людини EQ не є повною гарантією успіху [70, с. 69].

Емоційний інтелект часто сприймається через призму абсолютного мислення. Це або сприймається як «безхребетність» (люди з високим емоційним інтелектом часто дружні), або бажання маніпулювати іншими. Ми віримо, що емоційний інтелект допомагає знаходити баланс між раціональністю та емоціями, не дозволяє діяти під впливом емоцій і запобігає маніпулюванню з боку інших.

Успішність людини, здатність будувати соціальні стосунки та досягати цілей безпосередньо залежать від її емоційного інтелекту. Сучасні успішні люди активно використовують не тільки логіку, але й емоції. Поширене сьогодні поняття «ділової інтуїції» базується переважно на аналізі емоційної інформації, яка є точнішою та різноманітнішою, ніж логічна. «Емоційний

розум» працює швидше і обробляє більше інформації, ніж неокортекс (область кори головного мозку, що відповідає за вищі неврологічні функції) [70, с.70].

Є кілька рівнів емоційного інтелекту. По-перше, це усвідомлення своїх емоцій, тобто здатність визначити емоцію, яку ви зараз відчуваєте, і визначити основні емоції, які лежать в основі складних емоцій. Другий рівень – це вміння керувати своїми емоціями, визначати джерело та причину емоції, її корисність, змінювати інтенсивність емоції та замінювати її іншими емоціями. Третя – усвідомлення емоцій інших людей, визначення емоційних станів за допомогою вербальних і невербальних сигналів. Четвертий – вміння керувати емоціями інших людей і цілеспрямовано діяти на основі власних емоцій. З цього випливає, що емоційний інтелект – це самосвідомість, самоконтроль, соціальна чутливість і управління стосунками. Досвідчені оратори – це лідери-тактики, здатні за короткий проміжок часу викликати у слухачів необхідні почуття та емоції. Менеджери з високим емоційним інтелектом є не тільки тактиками, а й стратегами, здатними керувати власним емоційним станом і станом своїх співробітників у довгостроковій перспективі [72, с. 98].

Сьогодні можна з упевненістю сказати, що емоційні ресурси організації такі ж важливі, як і інші види ресурсів. Існує поняття «емоційний менеджмент» – управління емоційними ресурсами компанії для підвищення корпоративної ефективності. Тому досить багато компаній включили в плани розвитку компетентності своїх співробітників курси навчання емоційної компетентності. Для цих організацій ключовим питанням є не те, що таке емоційний інтелект і навіщо він потрібен компаніям, а те, як його розвивати.

У структурі емоційного інтелекту є два аспекти – внутрішній і міжособистісний. Перша риса – це компоненти самооцінки, усвідомлення своїх почуттів, впевненості, толерантності, самоконтролю, відповідальності, мотивації до успіху, оптимізму, гнучкості. Міжособистісні аспекти включають емпатію, толерантність, комунікабельність, відкритість, діалог і передбачення. Рівень емоційного інтелекту є важливим засобом успішної самореалізації особистості. Високий емоційний інтелект допомагає збалансувати емоції та

душу, відчутти внутрішню свободу та відповідальність за себе, зрозуміти власні потреби та поведінкові мотиви, збалансувати та скоригувати життєві стратегії. Це пов'язано із загальним самопочуттям. Низький емоційний інтелект призводить до нещастя, яке характеризується страхом, самотністю, нестабільністю, агресією, почуттям провини, депресією та розчаруванням [72, с. 98].

У сучасній психології вітчизняними дослідниками з'ясовано наступні функції емоційного інтелекту: стресозахист і адаптація, рефлексія і регуляція, підтверджено зв'язок різних компонентів емоційного інтелекту з лідерськими та управлінськими якостями, розкрито роль емоційного інтелекту в забезпеченні успішної адаптації - ролі особистості в суспільстві та житті людини.

Найчастіше вчені виділяють регуляторну функцію емоційного інтелекту. Механізм емоційної регуляції діяльності та поведінки людини є предметом дослідження таких вчених, як І. Васильєв, О. Тихомиров, О. Чебикін та ін. Так, наприклад, висновки О. Тихомирова переконливо свідчать про емоційну регуляцію мислення, про те, що емоційна активізація є необхідною умовою продуктивної інтелектуальної діяльності [65, с. 24].

Подібної точки зору дотримується К. Ізард, який стверджує, що «емоції спонукають людину до певної діяльності – це перша ознака того, що емоції організовують мислення та діяльність» [30, с. 213].

Його регулятивна функція посилюється, якщо емоційний інтелект не тільки супроводжує діяльність (наприклад, освітню чи професійну), але й передує цій діяльності, тобто готує людину до участі у відповідній роботі. Ми стверджуємо, що такі очікування відіграють важливу роль, оскільки «емоційні уявлення» не тільки передбачають віддалені наслідки своїх дій, але й відчують їх. Тому можна сказати, що крім вищезазначених функцій, емоційний інтелект має ще й прогностичну функцію.

Багато вітчизняних (І. Аршава, Н. Коврига, Е. Носенко та ін.) і зарубіжних (Р. Бар-Он та ін.) дослідників відзначали стресопротекторну

функцію емоційного інтелекту. Слід пам'ятати, що стрес – це глобальна хвороба, яка вражає багатьох сучасних людей різного віку, походження та національності. Це природний наслідок сьогоденного, насиченого емоціями, способу життя. Залежно від виду стресора та характеру його впливу стрес поділяють на два основних види: фізіологічний стрес і психологічний стрес [48, с. 42].

Він поділяється на інформаційний та емоційний. Інформаційний стрес виникає в ситуації інформаційного перевантаження, коли людина не в змозі впоратися зі сприйняттям, розумінням і усвідомленням великого потоку інформації, не встигає прийняти правильні рішення і бере на себе високу ступінь відповідальності за наслідки його дії та рішення. Емоційний стрес виникає в ситуаціях загрози, небезпеки, втрати (когось або чогось), коли існує реальна невідповідність між вимогами зовнішнього середовища і внутрішніми потребами людини, її психологічними і фізичними ресурсами, які повинні задовольнити ці вимоги [51, с. 94].

Якщо стрес призводить до підвищення працездатності і продуктивності людини, мобілізує його резервні можливості, то він буде виконувати конструктивну роль, виконуватиме корисно-приспосувальну роль, сприятиме загартовуванню організму і підвищенню стійкості до стресу, збагачуватиме емоційний досвід і розширюватиме духовний світ [46, с. 4].

Враховуючи вищезазначене, емоційний інтелект дуже важливий для запобігання та подолання стресу, підтримки психічного здоров'я та емоційного благополуччя. Тому клінічний фізіолог Р. Бар-Он стверджує, що люди з високим емоційним інтелектом мають добру стресостійкість і контроль імпульсів [79, с. 121].

На думку С. Дерев'янка, роль емоційного інтелекту відображається у виборі між прийняттям (усвідомленням) і уникненням (придушенням) емоційних переживань, які супроводжують міжособистісні стресові ситуації. Дослідники дійшли висновку, що усвідомлення неприємних переживань допомагає ефективніше їх долати, оскільки запобігає їх повторенню [21].

Тому ми вважаємо, що стресопротекторна функція емоційного інтелекту полягає в тому, щоб допомогти людині захистити себе від інформаційного перевантаження різного характеру та форми. Позитивне ставлення людини до себе, оточуючих і навколишнього світу, адекватна оцінка зовнішніх подій, високий ступінь емоційного самоконтролю можуть сприяти зниженню рівня стресу, особливо емоційного.

При аналізі мотиваційних аспектів поведінки людини вчені найчастіше звертають увагу на мотиваційні функції. Наприклад, Г. Гарскова стверджує: «Емоційний інтелект породжує неочевидні способи діяльності для досягнення цілей і задоволення особистих потреб. Якщо абстрактний і конкретний інтелект відображає закономірності зовнішнього світу, то емоційний інтелект відображає моделі, пов'язані з особистою поведінкою і взаємодією з реальністю, внутрішній світ» [17, с. 26].

Комунікаційна функція емоційного інтелекту тісно пов'язана з функцією мотивації. Емоційне вираження відіграє важливу комунікативну роль, особливо в ранньому дитинстві. Багато авторів вважають емоційний інтелект структурним компонентом комунікативних здібностей людини та відзначають його важливу роль у забезпеченні успішної міжособистісної взаємодії та ефективного спілкування.

Емоційний інтелект не тільки відображає певну сторону внутрішнього світу людини, але й виробляє конкретні форми розумної зовнішньої поведінки. Зв'язок між внутрішнім і зовнішнім досить складний: «Зовнішній аспект поведінки не визначає його чітко, оскільки сама активна поведінка є єдність внутрішнього і зовнішнього, а не тільки зовнішня поведінка, пов'язана із зовнішньою свідомістю» [34, с. 43].

Здатність розуміти емоції та керувати ними, звертаючи увагу на власні емоції та емоції інших, дозволила автору розрізнити ці типи – емоційний інтелект, такий як внутрішньоособистісний інтелект і міжособистісний інтелект, складові якого представлено на рис. 1.4.

Внутрішні аспекти	Міжособистісні аспекти
<ul style="list-style-type: none"> • самооцінка • усвідомлення своїх почуттів • впевненість • толерантність • самоконтроль • відповідальність • мотивація до досягнення • оптимізм і гнучкість. 	<ul style="list-style-type: none"> • емпатія • толерантність • комунікабельність відкритість • діалог і передбачення.

Рис. 1.4. Складові внутрішніх та міжособистісних аспектів емоційного інтелекту

Джерело: складено за [34, с. 65].

Внутрішні аспекти включають: самооцінку, усвідомлення своїх почуттів, впевненість, толерантність, самоконтроль, відповідальність, мотивацію до досягнення, оптимізм і гнучкість. Міжособистісні аспекти включають: емпатію, толерантність, комунікабельність, відкритість, діалог і передбачення. Здатність до самореалізації – це бажання постійно розвиватися, досягати цілей, реалізовуватися в житті та отримувати від цього задоволення. Не менш важливим є емоційне усвідомлення - це усвідомлення своїх емоцій і почуттів в даний момент, оцінка їх форми і розуміння того, що викликає переживання [34, с. 65].

Розвиток високого рівня емоційного інтелекту дозволяє індивідам врівноважити свої емоції та душу, відчувати внутрішню свободу, відчувати відповідальність за себе, зрозуміти власні потреби та мотивацію поведінки, збалансувати та скорегувати свої життєві стратегії [12, с. 26].

Ми можемо визначити емоційний інтелект у структурі особистості як межу між інтелектом і емоціями, внутрішнім і зовнішнім. Цей огляд літератури показує важливість емоційного інтелекту для самоактуалізації через усвідомлення власних почуттів і почуттів інших.

Отже, охарактеризувавши емоційний інтелект як складову розвитку особистості, варто зазначити, що емоційний інтелект – це не тільки складна, але й багатофункціональна сутність. Функції емоційного інтелекту досить різноманітні, спираючись на запропоновані науковцями теоретичні розробки, це: регуляторні функції, стресопротекторні функції та адаптаційні функції. Розвиток емоційного інтелекту людини також може покращити міжособистісні стосунки, дозволяючи гармонійно проявити свої творчі таланти, а тому є відображенням високого професіоналізму фахівця.

1.3. Поняття конфліктостійкості та його особливості серед студентів-психологів

Кожна людина унікальна і неповторна в різних проявах і характеристиках. Її особистість проявляється багатогранно, особливо у зовнішніх і внутрішніх суперечностях, перешкодах, бідах і невдачах. Тому різні люди по-різному реагують на складні ситуації, що виникають у їхньому житті, залежно від того, як вони сприймають і оцінюють їх значення. Тому будь-яка незвичайна, неординарна ситуація, яка змушує її учасників шукати нові види діяльності, поведінки, способи взаємодії з іншими, може мати для них нерівний статус.

У результаті те, що для однієї людини є просто розчаруванням, для іншої перетворюється на конфлікт чи навіть кризу. Крім того, в одній ситуації різні люди поведуться по-різному. Хтось демонструє конструктивну поведінку, хтось – деструктивну; один проявляє ініціативу, інший залишається пасивним; хтось хоче співпрацювати з іншими та разом долати труднощі, хтось – змагатися з опонентами; хтось намагається володіти собою та зберігати спокій, врівноваженість, а інші можуть панікувати і навіть проявляти агресію.

У сучасній психології для вираження здатності людини виявляти стійкість до впливу стресу і конфліктних чинників використовуються різні визначення: «психологічна стійкість», «стресостійкість», «емоційна

стійкість», «конфліктостійкість», «життєва стійкість» тощо. Психологічна стійкість вважається властивістю особистості, яка передбачає збереження оптимального функціонування психіки, незважаючи на фрустраційні та стресові наслідки складних ситуацій [6, с. 85].

Стресостійкість пояснюється як універсальна властивість особистості, що характеризує її здатність протистояти стресовим факторам протягом часу, необхідного для організації нових умов, у яких стресори не є загрозливими [5, с. 51].

Під емоційною стійкістю розуміють здатність людини успішно виконувати складну та відповідальну діяльність у стресових емоційних ситуаціях без істотного негативного впливу останніх на здоров'я та подальшу працездатність.

Вчені визначають сталість як систему переконань про себе, світ і своє ставлення до світу. Ця тенденція включає три відносно автономні компоненти: участь, контроль і прийняття ризику. Ці компоненти і прояв стійкості часто запобігають розвитку внутрішньої напруги в стресових ситуаціях, оскільки вони здатні наполегливо справлятися зі стресом і розглядати стрес як менш важливий.

Конфліктостійкість дослідники розглядають як здатність людини оптимально організовувати свою поведінку в складних ситуаціях соціальної взаємодії, безконфліктно вирішувати проблеми у взаєминах з оточуючими, придушувати прямі конфліктні імпульси, контролювати власні конфлікти, міжособистісну нестабільність і внутрішні кризи [19, с. 87].

Конфліктостійкість залежить від здатності людини керувати своїми емоціями та виражати їх, не ображаючи опонента, аналізувати, прогнозувати, знаходити альтернативні рішення та сперечатися, вирішувати проблеми та обговорювати свої та чужі інтереси, бажання [59, с. 125].

Порівняльний аналіз змісту наведених вище понять показує, що вони хоча й не зовсім збігаються в цілому, але дуже близькі. Отже, конфліктостійкість, як специфічне вираження психологічної стійкості,

передбачає не тільки здатність особистості протистояти впливу стресорів і ефективно діяти в будь-якій складній ситуації, а й здатність особистості справлятися з конфліктом або конфліктними ситуаціями.

Як відомо, конфліктні ситуації визначаються не стільки зовнішніми реаліями (об'єктивними перешкодами, ситуативними вимогами, іншими людьми, суспільством), скільки суб'єктивним внутрішнім світом людини (потребами, очікуваннями, установками, життям тощо). Навіть якщо людина вважає ситуацію складною і проблемною, конфліктостійкість дозволяє їй оптимально адаптуватися до міжособистісної ситуації. Внаслідок готовності до агресивних дій і впевненості у своїх силах (вплинути на ситуацію) змінюється і оцінка проблеми: вона розглядається як менш травматична і більш-менш успішно вирішувана. Стійкість до конфліктів дозволяє легше переживати життєві труднощі та невдачі, залишатися психічно врівноваженим навіть у конфліктних ситуаціях, почуваячись досить впевнено, залишаючись добрим і толерантним до своїх опонентів.

Конфліктостійкість особистості пропонується розглядати як складну особистісну властивість, сукупність особистісних якостей, характеристик і здібностей. Структуру конфліктостійкості досить детально описали психологи А. Анцупов і А. Шипілов, які визначили наступні компоненти: афективний, вольовий, когнітивний, мотиваційний, психомоторний [6, с. 145]. Структура конфліктостійкості за А. Анцуповим і А. Шипіловим представлено на рис. 1.5.



Рис. 1.5. Структура конфліктостійкості за А. Анцуповим і

А. Шипіловим

Джерело: складено за [6, с. 103].

Отже, емоційний компонент відображає рівень і характер психологічного збудження та його вплив на успішність спілкування в складних ситуаціях. Це здатність людини контролювати свій емоційний стан напередодні та в конфліктних ситуаціях, відкрито висловлювати свої емоції, не принижуючи характер опонента, не впадати в депресивний стан у разі тривалого конфлікту чи втрати інтересу.

Під вольовим компонентом конфліктостійкості розуміють здатність особистості свідомо мобілізувати силу відповідно до ситуації спілкування, свідомо контролювати і володіти собою, своєю поведінкою і психічним станом. Дослідники відзначають, що саме вольовий компонент дозволяє регулювати емоційне збудження в конфліктних ситуаціях. Це також забезпечує толерантність, терпимість до чужої думки, незгоди з іншими, самоконтроль і самовладання.

Когнітивний компонент – це стабільність функції когнітивних процесів індивіда та несприйнятливості до провокаційної поведінки опонента. Вона включає вміння: визначати початок передконфліктної ситуації; аналізувати причини конфлікту; мінімізувати викривлення у сприйнятті конфліктної ситуації та особистості опонента, власної поведінки; об'єктивно оцінювати конфлікт, передбачати його розвиток і можливість демонструвати наслідки; здатність швидко приймати правильні рішення; здатність визначати основні проблеми конфлікту та пропонувати й демонструвати альтернативні шляхи вирішення проблеми; здатність цивілізовано поводитися в суперечках.

Мотиваційний компонент – це стан внутрішньої мотиваційної сили, що сприяє оптимальній поведінці в складних ситуаціях взаємодії та допомагає забезпечувати адекватність заходів стимулювання, зосереджуватися на пошуку шляхів вирішення конфліктів, зосереджуватися на вирішенні проблем, вміти коригувати інтереси відповідно до змін у конкретних ситуаціях і розподілу влади.

Психомоторний компонент конфліктостійкості забезпечує правильність дії, її чіткість і відповідність ситуації. Він включає в себе здатність керувати тілом, контролювати жести, міміку, запобігати тремтінню голосу, порушенню координації і скруті рухів і т.д. [6, с. 103].

Однак О. Шаган вважає цю структуру конфліктостійкості неповною, оскільки, на її думку, відсутні структурні елементи психіки, які традиційно пов'язуються з динамікою конфлікту (конфліктні мотиви та способи конфлікту) та пов'язані з особистісними факторами його розв'язання.

Екзистенціальні конфліктні позиції – це особистісні значення, які можна розглядати в рамках загальних конструктів конфліктостійкості, емоційної мотивації та вольової регуляції. У зв'язку з цим дослідники пропонують доповнити компонент конфліктостійкості екзистенційним компонентом, який включає конструктивну конфліктну позицію як раціональну систему переконань, вона долає полярну класифікацію людей і подій [59, с. 125].

Аналіз компонентів конфліктостійкості дозволяє виявити деякі ознаки, що забезпечують конструктивну взаємодію учасників конфліктної ситуації, а ступінь розвитку цих ознак дозволяє визначити рівень сформованості відповідних рис особистості.

Високий рівень конфліктостійкості забезпечує здатність людини контролювати свій емоційний стан до і під час конфлікту, здійснювати психологічно ефективні дії під час конфлікту, оптимізувати взаємодію з опонентами, не втягувати себе в ескалацію конфлікту, швидко діяти. І навпаки, чим нижчий рівень конфліктостійкості, тим більший дискомфорт відчуває людина і тим більш неорганізована її поведінка. Внаслідок цього підвищується ступінь конфліктності особистості – посилюється схильність до конфліктів та їх провокацій.

Основними наслідками низької конфліктостійкості є: періодичне ускладнення стосунків з оточуючими; нездатність своєчасно й оптимально вирішувати проблеми та конфлікти; накопичення проблем; трансформація особистісних характеристик і властивостей (суперечлива самооцінка, низька самооцінка, упередження, підвищена тривожність, дратівливість, конфліктність, агресивність, низька толерантність, егоцентризм, мстивість, невпевненість, непослідовність, розвиток негативного ставлення до оточуючих, себе та світу загалом); негативні соціально-професійні наслідки (зниження якості та інтенсивності діяльності), професійно-психічні деформації, протиправна поведінка, авторитарний стиль управління, негативна психосоціальна атмосфера в колективі), погіршення стану здоров'я

особистості та оточуючих (психосоматичні та нервово-психічні розлади) [15, с. 98].

Здатність протистояти конфліктам не є вродженою, а набувається і розвивається протягом життя людини, в основному пов'язана з накопиченням життєвого досвіду, вихованням, самоосвітою, процесом самовдосконалення. Дві основні реакції на конфлікт вважаються природними та вродженими: втеча (уникнення) або насильство (агресія). У процесі онтогенезу людина вчиться знаходити баланс між цими двома крайнощами конфліктної поведінки.

Конфліктостійкість студентів-психологів зумовлена комплексною дією психологічних чинників (темперамент, риси особистості, особистісні орієнтації, потребно-мотиваційна система, ціннісні орієнтації, життєвий досвід тощо) та соціальних чинників (особливості умов життя, вплив життєвого середовища тощо). Релігійні переконання можуть стати основою для розвитку здатності людини демонструвати стійкість у конфліктних ситуаціях.

Конфліктостійкість – це здатність людини ефективно справлятися з конфліктами, зберігаючи психологічне здоров'я і продуктивність. Вона є важливою характеристикою особистості, особливо для психологів, які працюють з людьми.

Особливості конфліктостійкості серед студентів-психологів:

– Висока емпатія. Психологам важливо розуміти і приймати емоції інших людей, навіть якщо вони не поділяють їх. Це допомагає їм ефективно вирішувати конфлікти, уникаючи емоційних сплесків і ворожнечі.

– Зрілість особистості. Психологам важливо бути самодостатніми і здатними до саморегуляції. Це допомагає їм зберігати контроль над собою в конфліктних ситуаціях.

– Гнучкість мислення. Психологам важливо бути відкритими до різних точок зору. Це допомагає їм знаходити конструктивні рішення в конфліктах.

– Здатність до конструктивного спілкування. Психологам важливо вміти чітко і конструктивно висловлювати свої думки та почуття. Це допомагає їм ефективно вирішувати конфлікти [15, с. 90].

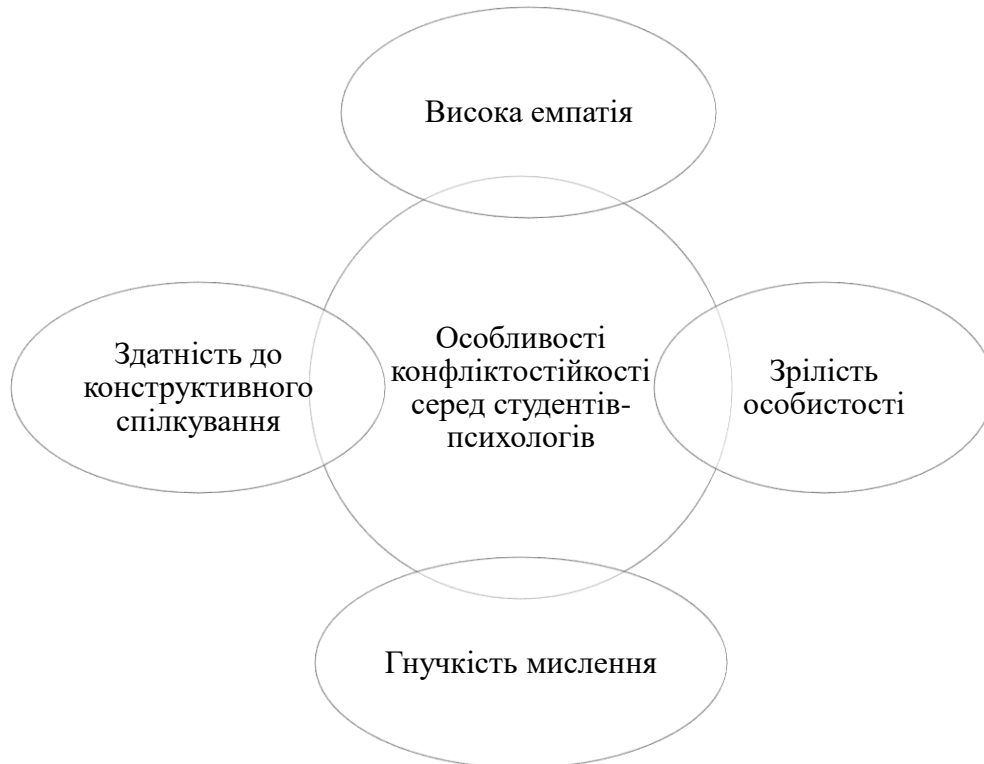


Рис. 1.6. Особливості конфліктостійкості серед студентів-психологів
Джерело: складено за [15, с. 90].

Конфліктостійкість можна розвивати за допомогою спеціальної підготовки. Студенти-психологи можуть проходити тренінги з управління конфліктами, де вони вивчають теорію конфліктів, розвивають навички емпатії, самоконтролю, гнучкості мислення та конструктивного спілкування.

Термін «конфліктостійкість» відноситься до здатності особистості ефективно вирішувати конфлікти та взаємодіяти з іншими людьми в напружених ситуаціях. Для студентів-психологів ця якість має особливий важливий аспект, оскільки вони навчаються та працюють в галузі, де взаємодія з різними особистостями та ситуаціями є необхідною.

Основні особливості конфліктостійкості серед студентів-психологів можуть включати:

1. Емоційну стабільність. Конфліктостійкі студенти-психологи здатні зберігати емоційну стабільність під час конфліктних ситуацій, вони можуть ефективно керувати своїми емоціями, щоб уникнути зайвих конфліктів.

2. Комунікативні навички. Важливою складовою конфліктостійкості є вміння ефективно спілкуватися. Студенти-психологи повинні вміти слухати, виражати свої думки та ідеї, а також мати здатність знаходити компроміси в складних ситуаціях.

3. Емпатія: Здатність сприймати почуття та переживання інших осіб може значно полегшити вирішення конфліктів. Студенти-психологи повинні бути емпатичними та враховувати інші точки зору.

4. Стресостійкість. Спеціалізація в області психології може бути стресовою. Конфліктостійкі студенти-психологи повинні мати здатність ефективно управляти стресом та знаходити конструктивні способи вирішення проблем.

5. Розвиток особистісних ресурсів. Конфліктостійкість вимагає розвитку внутрішніх ресурсів, таких як впевненість у собі, самоусвідомлення та вміння адаптуватися до змін [15, с. 93].

Для студентів-психологів важливо отримувати відповідне навчання та підтримку в розвитку цих навичок, оскільки це допоможе їм ефективно працювати в області психології та надавати підтримку своїм клієнтам у різних ситуаціях.

Отже, конфліктостійкість є формою психологічної стійкості особистості, яка забезпечує здатність конструктивно взаємодіяти з іншими, ефективно вирішувати життєві завдання та керувати конфліктом шляхом саморегуляції та самоконтролю в складних, емоційно напружених ситуаціях. Конфліктостійкість серед студентів-психологів є важливою якістю, що визначає їхню здатність ефективно вирішувати конфлікти та взаємодіяти з

іншими особистостями в процесі навчання та практики. Емоційна стабільність, комунікативні навички, емпатія, стресостійкість та розвиток особистісних ресурсів виявляються ключовими аспектами конфліктостійкості для студентів-психологів. Розвиток цих навичок важливий для їхнього успіху в професійній сфері психології, дозволяючи їм ефективно взаємодіяти з клієнтами та колегами, а також адаптуватися до викликів та стресових ситуацій в цій галузі.

1.4. Особливості емоційного інтелекту студентів-психологів

Характеризуючи особливості емоційного інтелекту студентів-психологів, варто зазначити, що соціономічні професії (тип «людина-людина») передбачають безперервну співпрацю та безпосереднє спілкування з людьми в процесі професійної діяльності. Тому не дивно, що до представників цих професій пред'являються підвищені вимоги, оскільки суб'єктами праці є інші люди [66, с. 12].

Проте сучасне суспільство вимагає від таких фахівців не лише великого обсягу професійних знань, а й володіння деякими якостями зрілої особистості: готовністю до змін і розвитку, самостійним прийняттям рішень, зв'язком сенсу життя зі смыслом життя і загальнолюдські цінності [68].

У результаті актуалізуються соціальні норми, що виражають поведінкові вимоги соціальних груп щодо індивідуальних і групових взаємовідносин. Усі перераховані вище якості є проявами цілісного світосприйняття особистості, вищого рівня інтеграції індивідуальності та суб'єктивних властивостей за концепцією Б. Ананьєва, тобто людина є єдністю та взаємозв'язком своїх властивостей, це активний суб'єкт, у структурі якого природні функції відіграють роль атрибутів особистості [1, с. 134].

Багатьма авторами доведено, що зміст підготовки фахівців соціально-економічного профілю є багаторівневою динамічною системою, що розвивається.

Відповідно до класифікації, запропонованої Є. Клімовим, працівники, які безперервно співпрацюють і спілкуються з людьми в процесі професійної діяльності, відносяться до системи (людина-людина), тобто до соціально-економічного типу професійних груп. Ці професії охоплюють такі сфери: охорона здоров'я (лікарі, медсестри тощо), освіта та виховання (вихователі, гувернери, тренери, вчителі тощо), побутове обслуговування (продавці, кондуктори, офіціанти тощо), правоохоронна (юристи, дільничні інспектори та ін.). Okремо в межах цієї групи можна виділити ті сфери діяльності, які пов'язані з наданням того чи іншого виду допомоги окремим особам, групам людей, тобто ті сфери, які безпосередньо належать до професії надання допомоги (лікарі, психологи, педагоги тощо) [35, с. 8].

За класифікацією Є. Клімова, професії психологів, менеджерів, педагогів, лікарів, соціальних працівників належать до соціально-економічної професійної групи, тобто професій типу «людина-людина», в яких домінуючим суб'єктом роботи інша людина. Аналіз критеріїв віднесення професій до соціально-економічних типів доводить, що важливою ознакою цієї групи професій є спілкування, необхідне для безпосередніх чи опосередкованих ділових контактів людини з іншими людьми. Проте спілкування і стосунки між людьми в процесі трудової діяльності є важливими умовами різних групових занять, наприклад, роботи людини в колективі, групі, колективі. Особливістю соціально-економічної діяльності є те, що в ній людина або група існує не як соціальне середовище чи умова діяльності, а як об'єкт і суб'єкт діяльності [35, с. 8].

Р. Каверіна, аналізуючи тематику робіт представників соціально-економічної професії, зазначила, що «важливо говорити про особливості людини – особистісні, статево вікові; особистісні; психосоціальні; які привертають увагу дослідників». На думку автора, «характеристиками, що відображають тему праці представників соціально-економічних професій, є: елементи зовнішнього вигляду людини (зріст, статура, постава, одяг, зачіска); елементи виразності (наслідування, пантоміміка, інтонація); характеристики

членів соціальної групи (стать, вік, одна особа, постійна група, колектив, потік людей); риси особистості (ставлення до людей, загальні здібності, спеціальні здібності, потреби, інтереси); особливості станів; характеристики когнітивних і афективно-вольових процесів» [32, с. 65].

У психологічних дослідженнях емоційний інтелект студентів-психологів розглядався з різних точок зору. У дослідженні М. Шпак вивчався емоційний інтелект і рефлексивність студентів-психологів [74, с. 282].

Теоретичною основою дослідження є концепція феномену Д. Люсіна, згідно з якою емоційний інтелект представляється як поняття з подвійною структурою, з одного боку, пов'язане з когнітивними здібностями, а з іншого – з особистісними здібностями [43]. У дослідженнях І. Філіпова також проводилося визначення особливостей EI у студентів-психологів всіх курсів вузу (17-23 років) [70]. Була використана методика MSCEIT v. 2.0 з варіантом ключа за популяційною частотністю. В результаті дослідження були визначені наступні особливості:

- найбільш очевидний компонент цього феномену – «розуміння емоцій», що вказує на розвинену здатність не тільки розуміти складні емоції, а й аналізувати емоції, використовувати знання про емоції.
- мінімальна вираженість «свідомої регуляції емоцій», що свідчить про недостатній рівень управління своїми та чужими емоціями;
- два компоненти «емоційна фасилітація мислення» та «розпізнавання емоцій» виражені майже однаково, що свідчить про знижену здатність визначати емоційні стани через думки та почуття, фізичні стани та здатність визначати емоції інших за допомогою голосу, мови, поведінки, зовнішнього вигляду, вміння точно висловлювати емоції тощо.

При порівнянні компонентів явища видно, що найбільшою мірою серед студентів-психологів виражені наступні моменти: емоційна оцінка, здатність розуміти переходи в емоційних станах і механізми цього процесу, здатність розрізняти настрій. Здатність регулювати свої та чужі емоції проявляється рідко.

У дослідженні Є. Носенко виявлено відмінності у рівні емоційного інтелекту студентів психологічного факультету та студентів інших факультетів [49].

У процесі дослідження була застосована методика М. Манойлова «Діагностика емоційного інтелекту» (MEI) та Н. Холла «Визначення рівня емоційного інтелекту». Згідно з результатами дослідження, близько половини (47%) студентів мали середній рівень розвитку загального емоційного інтелекту: добре розуміли емоції інших людей, успішно керували власними емоціями тощо. Високий рівень розвитку загального емоційного інтелекту мають 37% учнів. Вирішальними факторами розвитку цього феномену є: добре усвідомлення емоційних реакцій своїх та інших, розуміння себе на інтуїтивному та фізичному рівнях, що дозволяє легко адаптуватися до будь-якої життєвої ситуації. 16% студентів мали нижчий рівень: нижчу здатність керувати власною поведінкою шляхом керування емоціями.

Гіпотеза про те, що студенти-психологи мають вищий загальний рівень емоційного інтелекту, ніж студенти інших спеціальностей, також підтвердилася, і дослідники пов'язали це зі специфікою навчальної та професійної діяльності [48, с. 42].

У дослідженні О. Мельничука визначено основні характеристики емоційного інтелекту студентів-психологів: розуміння та знання власних емоцій, здатність до самомотивації при використанні власних емоцій, довільне керування власними емоціями, розпізнавання та управління емоціями інших людей, уміння розуміти емоційні стани, їх причини та наслідки, керувати зовнішнім виявом своїх емоцій, емоціями та власною поведінкою [45, с. 58].

О. Льошенко звернула увагу на суттєвий зв'язок між показниками емоційного інтелекту та тривожності у студентів-психологів [42, с. 49].

Дослідники [31] відзначили, що регуляторний і когнітивний компоненти феномену (управління емоціями, емоційне усвідомлення, мотивація тощо) обернено пов'язані з тривогою, тоді як між емпатією та тривогою існує нелінійний зв'язок, виражений у формі емпатії. Перевернута U-подібна крива.

Вивчаючи емоційний інтелект студентів-психологів, багато авторів не обмежуються вивченням компонентів явища, а розробляють і досліджують ефективність програм розвитку емоційного інтелекту.

На необхідності комплексного підходу при вивченні когнітивної та афективної сфер студентів наголошено в роботі А. Костюк. Дослідження психологів дозволяють виділити феномен у вигляді провідних якостей, що забезпечують успішність навчальної діяльності [39, с.86].

У дослідженні феномен представлений в трьох компонентах:

- «когнітивний – емоційна компетентність, рефлексія, самооцінка емоційного стану»;
- «афективний – емоційна стійкість, емпатія, емоційна чуйність»;
- «конативний – здатність керувати власними емоціями, мотивація досягнення, продуктивна взаємодія. Після проходження студентами-психологами спеціалізованої розвиваючої програми «Формування емоційного інтелекту студентів-психологів» у випробовуваних були визначені наступні позитивні зміни: підвищення загального рівня феномена, контролю і управління своїми і чужими емоціями, розвиток комунікативної компетентності, підвищення рівня емпатії. Іншими словами, в дослідженні доведено, що емоційний інтелект можливо розвивати в процесі спеціалізованих тренінгів».

У дослідженні Л. Колісник емоційний інтелект студентів-психологів визначено як умову успішності навчання. Розробка явища здійснюється за спеціальною методологією, аналогічною попереднім дослідженням, і розділена на три частини. Статистично достовірні зміни показників успішності дають змогу вважати експериментально підтвердженим положення про те, що специфічні впливи на феноменальні показники (параметри когнітивного, конативного та афективного компонентів) безпосередньо пов'язані з позитивною динамікою суб'єктивної та об'єктивної успішності на психологічних спеціальностях вищих навчальних закладів [37].

О. С. Шукалова та А. О. Бойченко також провели дослідження впливу навчальних програм на розвиток емоційного інтелекту у студентів-психологів. Основою цього дослідження є те, що це явище поділяється на два типи – академічний (знання про емоції – словесний лексикон емоцій і знання про типи емоцій) і прагматичний (уміння та вміння розпізнавати емоції та керувати ними) емоційний інтелект. Існує гіпотеза, що методи активного навчання дуже ефективні для розвитку цього явища, зокрема, психосоціальний тренінг є ефективним формуючим методом, а семінари можуть розвинути академічний емоційний інтелект [75].

Майбутнім психологам властива емпатія, вони щирі та емоційні у спілкуванні, вміють поєднувати прямоту з тактовністю. Серед цінностей – активне життя, життєва мудрість і досвід, цікава робота, постійний розвиток і творчість. Важливою мотивацією вибору професії психолога є прагнення до самовдосконалення та самореалізації. Велику роль відіграє можливість вирішення особистих проблем із професійною допомогою. Рішення про вибір професії приймається самостійно.

Емоційний інтелект відіграє особливу роль серед студентів-психологів, які потребують високого рівня якісного розвитку для забезпечення успіху та ефективності міжособистісних стосунків. Це, у свою чергу, передбачає вміння експерта пов'язувати контекст ситуацій взаємодії з особистісними характеристиками своїх суб'єктів, прогнозувати їх поведінку, реалізовувати індивідуальні підходи до вирішення наявних проблем. Науковий статус вищезазначених умінь і навичок експертів відображає поняття «емоційний інтелект», який пояснюється як здатність точно розрізняти соціальну психологію на основі соціально-психологічних знань і досвіду у сфері міжособистісного спілкування [57, с. 103].

Однак наявність емоцій під час конфлікту часто визначає поведінку особистості, що підкреслює важливість емоційної складової у процесі розв'язання конфлікту для студентів-психологів. У зв'язку з цим постає нагальна потреба знайти взаємозв'язок між рівнем емоційного інтелекту

студентів-психологів та домінуючим стилем поведінки при вирішенні конфліктних ситуацій.

Представники Школи адміністрації А. Файоль і М. Вебер наголошували на важливості організації спокійних заходів і вважали, що конфлікти є небажаним явищем, якого слід уникати. Теоретики школи людських відносин Е. Мейо, У. Скотт і А. Маслоу вважали, що конфлікт є ознакою неефективного управління. Представники школи соціальних систем К. Барнард і Г. Саймон говорили, що конфлікт є невід'ємною частиною діяльності компанії, і головне завдання – не уникнути конфліктів, а своєчасно стримати «конфліктну енергію». Ефективність конструктивного вирішення конфлікту багато в чому залежить від правильного вибору стратегії поведінки, і для розуміння його сутності необхідно ознайомитися із загальним змістом цього поняття. Стратегія поведінки в конфлікті – це набір елементів, які «служать як загальним курсом дій, так і основними стилями, моделями поведінки, позиціями і прийомами, що використовуються в конфліктних ситуаціях» [27].

Конкурентні стратегії (конкуренція, домінування, самовпевненість, впевненість у власній правоті) можуть бути застосовані в критичних, екстремальних ситуаціях, коли одночасно є брак часу і необхідність швидкого прийняття рішень.

Стратегії уникнення (уникнення, нехтування, відсутність впевненості, відсутність готовності до співпраці) можна використовувати у надзвичайно складних ситуаціях, коли ставки збільшуються, тобто коли негайне вирішення проблеми може призвести до погіршення ситуації. Для цієї людини результат не важливий, і вона не хоче витратити свій час і енергію на вирішення конфлікту.

Адаптивні стратегії протилежні конкурентним стратегіям, у яких людина намагається зберегти мир і доброзичливість, нехтуючи власними інтересами, щоб задовольнити інтереси іншої сторони конфлікту, стосунки [57, с. 104].

Стратегія співпраці (впевненість у собі та бажання співпрацювати) підходить для ситуацій, коли вирішення проблеми важливе для обох сторін конфлікту, обидві сторони мають рівну владу, а статусні відмінності не підкреслюються.

Стратегія компромісу (помірна напористість і помірна схильність до співпраці) передбачає, що мета – знайти доцільне, взаємоприйнятне рішення, яке частково задовольняє обидві сторони. Він використовується в ситуаціях, коли цілі обох сторін мають однакову важливість, опоненти мають однакову владу, і обидві сторони прагнуть знайти рішення, яке влаштовує обидві сторони [91, с. 268].

Для ефективного вирішення конфліктів важливий не тільки правильний вибір стратегії поведінки. Багато дослідників підкреслюють важливість емоційної складової, оскільки емоції включені в конфліктний процес. Тому умови та чинники вирішення конфлікту можна поділити на: розпізнавання емоцій, контроль і управління емоціями, зменшення та придушення негативних емоцій [92].

Кожен конфліктний стиль ефективний за певних умов. Так, конкурентна стратегія – це коли екстремальні ситуації вимагають швидких рішень; стратегія нехтування – у ситуаціях, коли ризики підвищуються і, навпаки, негайне вирішення проблеми може призвести до негативних наслідків; стратегія адаптації – це коли людина здатний визнати хибність власної точки зору.

Рівень емоційного інтелекту дійсно пов'язаний з вибором стратегії співпраці в конфліктних ситуаціях, тобто чим вище в людини розуміння та вміння керувати власними емоціями, тим більша ймовірність того, що вона буде шукати співпраці та допомоги.

Емоційний інтелект має вирішальне значення для студентів-психологів, оскільки їх діяльність відбувається в постійній взаємодії з іншими. Отже, емоційний інтелект можна визначити як професійно значущу і систематичну характеристику фахівців, діяльність яких відбувається в професійному

середовищі «люди-люди», що включає також майбутню професійну діяльність студентів-психологів.

Студенти, які навчаються за спеціальністю «Психологія», потребують якісного та відповідного психолого-культурного рівня, найважливішою складовою якого є емоційна культура. Тому такий психологічний феномен, як емоційний інтелект, потребує ретельного вивчення. Найактивнішим популяризатором теорії емоційного інтелекту можна вважати Деніела Гоулмана, американського психолога і журналіста, автора книги «Емоційний інтелект», яка на певний час стала бестселером [13, с. 54].

Емоційний інтелект слід розглядати як здатність усвідомлювати власні почуття та почуття інших, мотивувати себе та інших, а також керувати своїми емоціями та емоціями інших. Враховуючи вищесказане, структуру емоційного інтелекту людини можна розділити на такі складові:

– «Усвідомлення власних емоцій, уміння ідентифікувати поточні емоції та виділяти їх складові»;

– «Здатність керувати своїми емоціями, визначати джерела і причини їх виникнення, оцінювати їх корисність чи шкідливість, змінювати їх форму та інтенсивність»;

– «Розуміти емоції інших і визначати їх емоційний стан за допомогою вербальних і невербальних знаків»;

– «Здатність керувати емоціями інших і цілеспрямовано впливати на них» [13, с. 55].

Отже, студенти-психологи характеризуються високим рівнем емоційного інтелекту, середнім рівнем емпатії, адекватною самооцінкою, специфікою комунікативних та організаторських здібностей, особистісною спрямованістю в міжособистісному спілкуванні та слабким проявом лідерських якостей. Емоційний інтелект – це частина соціального інтелекту, явище, яке поєднує в собі здатність розрізняти та розуміти емоції, керувати власним емоційним станом і спілкуватися з партнером. Рівень емоційного інтелекту справді пов'язаний з вибором стратегії співпраці в конфліктних

ситуаціях, тобто чим вищий рівень розуміння та керування власними емоціями, тим більше людина буде докладати зусиль, щоб співпрацювати та шукати допомоги альтернативних варіантів вирішення проблеми.

Висновки до розділу 1

Отже, охарактеризувавши теоретичні засади дослідження емоційного інтелекту та конфліктостійкості майбутніх психологів, можна зробити наступні висновки.

Концепція емоційного інтелекту відносно нова. В даний час в психології емоційного інтелекту виділяють ряд провідних теорій. Історично першою була робота П. Саловея та Дж. Майєра, яка включала лише когнітивні здібності, пов'язані з обробкою інформації про емоції. Потім відбувся зсув у трактуванні в бік посилення ролі особистісних характеристик (модель Р. Бар-Она). Аналіз теоретичних підходів дозволяє визначити емоційний інтелект як сукупність емоційно-когнітивних здібностей до соціально-психологічної адаптації особистості. Усі структурні елементи емоційного інтелекту взаємопов'язані, і їх тісна взаємозалежність сприяє ефективним міжособистісним стосункам.

Емоційний інтелект – це не тільки складна, але й багатофункціональна сутність. Спираючись на запропоновані науковцями теоретичні розробки, назвемо функції емоційного інтелекту: регуляторні функції, стресопротекторні функції та адаптаційні функції. Розвиток емоційного інтелекту людини також може покращити міжособистісні стосунки, дозволяючи гармонійно проявити свої творчі таланти, а також є відображенням високого професіоналізму фахівця.

Конфліктостійкість – це психологічна стійкість особистості, яка забезпечує здатність конструктивно взаємодіяти з оточуючими, ефективно вирішувати життєві завдання, керувати конфліктами шляхом саморегуляції та самоконтролю в складних, емоційно напружених ситуаціях. Конфліктостійкість серед студентів-психологів є важливою якістю, що

визначає їхню здатність ефективно вирішувати конфлікти та взаємодіяти з іншими особистостями в процесі навчання та практики. Емоційна стабільність, комунікативні навички, емпатія, стресостійкість та розвиток особистісних ресурсів виявляються ключовими аспектами конфліктостійкості для студентів-психологів.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА КОНФЛІКТОСТІЙКОСТІ МАЙБУТНІХ ПСИХОЛОГІВ

2.1. Організація та методи дослідження

Емпіричне вивчення емоційного інтелекту та конфліктостійкості психологів було проведене у м. Київ. Метою нашої роботи визначено емпіричне дослідження розвитку емоційного інтелекту та конфліктостійкості серед студентів-психологів. Для досягнення цілей наукового дослідження, які визначені у вступі роботи, розроблено план дослідження, який включає 5 послідовних етапів, короткий зміст яких представлено на рис. 2.1.



Рис. 2.1. Структура плану дослідження

Джерело: складено автором.

План дослідження розвитку емоційного інтелекту та конфліктостійкості серед студентів-психологів буде включати:

1) Етап 1. Аналіз питань та огляд існуючих джерел.

Мета етапу: оцінити стан сучасних досліджень з розвитку емоційного інтелекту та конфліктостійкості.

Кроки:

- провести огляд існуючих джерел в науковій літературі;
- визначити цілі та завдання дослідження;
- систематизувати основні поняття і гіпотези дослідження.

Гіпотезою нашого дослідження є теза, що підвищення рівня емоційного інтелекту призводить до зростання конфліктостійкості.

2) Етап 2. Розробка науково-методичного інструментарію, підбір методик.

Мета етапу: визначити ефективні методи діагностики та засоби для дослідження емоційного інтелекту та конфліктостійкості.

Кроки:

- вибрати методи діагностики, які відповідають меті дослідження;
- розробити опитувальники та інструменти для вимірювання емоційного інтелекту та конфліктостійкості.

Обрано наступні психодіагностичні методики:

a) Авторська анкета (Додаток А);

У даній анкеті визначення цільової аудиторії та контексту їхньої освіти дозволяє зорієнтувати дослідження на майбутніх психологів, що має прямий відносини до їхньої професійної діяльності. Визначення рівня розуміння поняття Емоційного Інтелекту дозволяє встановити базові знання та розуміння теми серед респондентів. Питання стосовно ранжування емоційних станів дозволяє отримати інформацію про індивідуальні підходи до їх класифікації, що є важливим для розуміння індивідуального сприйняття емоцій. Визначення найбільш значущої компетенції дозволяє зорієнтувати розробку тренінгової програми на найбільш актуальні аспекти розвитку емоційного

інтелекту. Розкриття важливих почуттів дає змогу визначити потенційні труднощі управління цими емоціями та підкреслює важливість розвитку навичок емоційного регулювання. Встановлення впливових факторів впливу на ЕІ допомагає визначити ключові аспекти, які можуть враховуватися при розробці тренінгу. Виявлення бажання учасників пройти навчання свідчить про активний інтерес та готовність до саморозвитку у сфері емоційного інтелекту. Отже, розроблені питання авторської анкети є доцільними та відповідають цілям дослідження емоційного інтелекту та конфліктостійкості майбутніх психологів. Їхня структура дозволяє отримати різнобічну інформацію та визначити ключові аспекти, які важливі для подальшого розвитку програм та тренінгів у даній області.

б) *Опитувальник Холла на загальний рівень ЕІ.* Н. Холл запропонував цю методику з метою виявлення основної можливості розуміння своїх внутрішніх переживань, які можуть бути відтворені в емоційній сфері, а також розпізнавання своєї здатності керувати своїми та чужими емоціями на основі прийняття рішень. Цей метод спрямований на визначення рівня розвитку емоційної сфери особистості і базується на загальнотеоретичних уявленнях про емоційний інтелект [80]. Тест емоційного інтелекту Н. Холла складається з 30 тверджень і містить 5 шкал Емоційна обізнаність, Емоційне управління, Самомотивація, Емпатія та Розпізнавання емоцій інших (Додаток Б);

Сучасні дослідження підтверджують той факт, що емоційний інтелект дорівнює або іноді набагато важливіший, ніж IQ, що емоції та інтелект тісно пов'язані між собою і, якщо особистість усвідомлює свої власні та чужі почуття, це допоможе їй керувати поведінкою та стосунками та прогнозувати успіх у багатьох секторах [81; 90; 89].

Опитувальник Холла має чітку структуру, складається з 30 тверджень, розділених на 5 шкал, що сприяє систематизації і аналізу результатів. П'ять шкал опитувальника (Емоційна обізнаність, Емоційне управління, Самомотивація, Емпатія та Розпізнавання емоцій інших) охоплюють різні аспекти емоційного інтелекту, що дозволяє здійснювати комплексний аналіз.

Методика Холла базується на загальнотеоретичних уявленнях про емоційний інтелект, що робить його відносно універсальним для визначення рівня розвитку емоційної сфери особистості. Опитувальник Холла виявляється корисним інструментом для вимірювання загального рівня емоційного інтелекту. Його шкали дозволяють оцінювати ключові аспекти, такі як усвідомленість емоцій, управління ними, емпатія та інші, що є важливими для розвитку емоційної компетентності [25]. Застосування цього опитувальника може допомогти в розумінні потреб та можливостей учасників у програмах розвитку емоційного інтелекту, а також в моніторингу ефективності таких програм в довгостроковій перспективі.

с) *Методика «Діагностика рівня емпатії» за І. Юсуповим* – це психологічний тест, який дозволяє оцінити здатність людини розуміти та переживати емоції інших людей. Опитувальник містить 6 діагностичних шкал емпатії, що виражають ставлення до батьків, тварин, людей похилого віку, дітей, героїв мистецтва, знайомих і незнайомих людей. В анкеті 36 тверджень і кожне твердження необхідно оцінити. Якщо ви відповіли «не знаю», то вашій відповіді приписується 0 балів; «ні, ніколи» – 1; «інколи» – 2, «часто» – 3; «майже завжди» – 4; «так, завжди» – 5 (Додаток В);

d) *Тест-опитувальник Томаса-Кілманна на поведінку у конфліктній ситуації*. Опитувальник Томаса-Кілманна типи поведінки у конфлікті (The Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument, ТКІ) – один із найпоширеніших способів діагностики поведінки особистості в конфліктній ситуації (конфлікт інтересів). Автори цього тесту вважають, що людина не повинна уникати конфлікту або вирішувати його будь-якою ціною, а повинна вміти ефективно управляти конфліктом, і вони пропонують двовимірну модель регулювання конфлікту, в якій одним виміром є поведінка особистості, заснований на почуттях до інших, турбота про їх інтереси, а другим – поведінка, яка не враховує цілі інших людей, а дбає лише про власні інтереси (Додаток Г);

Інструмент Томаса-Кілманна має 5 методів виходу із конфліктів: конкуренція, уникнення, адаптація, співпраця та компроміс [76]. Розглянемо їх детальніше:

а) спосіб перший: уникнення. На межі між низькою напористістю і низькою компромісністю знаходиться режим «уникнення». Це передбачає повне уникнення конфлікту. Людина спостерігає за органічним розвитком ситуації і намагається уникнути прямого втручання. Це типовий пасивний підхід, який ми бачимо в нашому повсякденному житті частіше, ніж будь-коли раніше. Багато людей прагнуть уникнути конфлікту, який, безумовно, має право на існування, але він також може бути дуже токсичним способом вирішення проблем. Іноді корисно уникати ситуацій. Люди підсвідомо проводять аналіз витрат і вигод і визначають, чи варті потенційні втрати від участі в дискусії чи конфлікті потенційних переваг.

б) спосіб другий: пристосування – також на межі низької впевненості, але з більшим ступенем компромісу, є адаптивним варіантом. Відповідно до цього способу особистість погоджується із опонентом/іншими і поступається позицією. На відміну від уникнення, цей метод визнає конфлікт і припиняє будь-яку напругу.

в) спосіб третій: змагання. В даному контексті важливо визначити, що режим змагання, описаний як висока напористість і низька схильність до компромісів, представляє собою класичний спосіб конкуренції. Цей підхід відображає дискусійну або аргументативну позицію, де кожна сторона ставить свій шлях як єдиний правильний. Такий режим підходить для термінових справ або ситуацій, де важливо відстояти свій авторитет або виявити, що у особи є рація. Проте важливо зауважити, що зловживання цим підходом може мати негативні наслідки. Висока конкурентоспроможність може призвести до втрати довіри та можливостей для майбутньої співпраці. Неправильне використання цієї стратегії може також призвести до порушення репутації та викликати негативні реакції оточуючих. Важливо впевнитися, що аргументи сильні та обґрунтовані.

г) спосіб четвертий: співпраця. У контексті стратегії співпраці важливо враховувати, що цей підхід дозволяє врахувати аргументи опонента та шукати шляхи до досягнення згоди. Хоча це трудомісткий процес, він може бути дуже ефективним у вирішенні проблем, коли обидві сторони мають важливі позиції, і в конфлікті немає явного переможця. Співпраця може принести творчість та великі можливості. Силу колективного мислення важко переоцінити. Проте важливо пам'ятати, що всі сторони повинні бути наполегливими, інакше може статися те, що одна сторона просто погоджується, не вносячи конструктивного внеску. Важливо утримувати баланс між наполегливістю та співпрацею, оскільки домінування у співпраці може позначитися на її ефективності. Також слід враховувати, чи є сенс співпрацювати з тим, кому ви не довіряєте, оскільки це може вплинути на результат.

д) спосіб п'ятий: компроміс. Компроміс, який є центральним в моделі Томаса-Кільмана, представляє собою баланс між наполегливістю і співпрацею. Це можливість відмовитися від частини своїх вимог для досягнення загальної згоди. Це тимчасове рішення, яке, хоча не завжди залишає всіх задоволеними, часто є кращим варіантом, ніж альтернативи. Компроміс може бути безпечним вибором в багатьох ситуаціях, особливо коли немає відчуття терміновості. Це вирішення на рівних умовах гри, хоча в короткостроковій перспективі може призвести до додаткового конфлікту в довгостроковій перспективі. Іноді це найкращий вибір, коли важко знайти ідеальне рішення [29; 77].

е) *Діагностика стійкості до конфліктів* (за М. Фетіскіним, В. Козловим, Г. Мануйловим). Ця методика дозволяє виявити домінуючі стратегії поведінки в зонах потенційного конфлікту (міжособистісні суперечки) і опосередковано визначити рівень конфліктостійкості індивіда (Додаток Д). Діагностика стійкості до конфліктів за М. Фетіскіним, В. Козловим, Г. Мануйловим є методикою, спрямованою на визначення особистісних особливостей, які впливають на здатність особи взаємодіяти в конфліктних ситуаціях та управляти ми. Цей інструмент дозволяє оцінити рівень

конфліктостійкості та стратегії ведення конфліктів. Ця методика дозволяє глибоко вивчити особистісні аспекти, які впливають на сприйняття та ведення конфліктів, що робить її корисною для психологічних та соціологічних досліджень [18]. Результати можуть бути використані для розробки індивідуальних програм підвищення конфліктостійкості та тренінгів управління конфліктами

Серед емоційних бар'єрів визначається п'ять підгруп: невміння керувати емоціями, неадекватний прояв емоцій, нерозвиненість емоцій, домінування негативних емоцій, небажання зближуватися з людьми на емоційній основі [67].

3) Етап 3. Опрацювання результатів та формування висновку.

Мета етапу: систематизувати та проаналізувати отримані результати, формулювати висновки.

Кроки:

- провести статистичний аналіз даних;
- зіставити результати з гіпотезами та цілями дослідження;
- сформулювати основні висновки та рекомендації.

4) Етап 4. Розробка тренінгової програми «Розвиток емоційного інтелекту у майбутніх психологів»

Мета етапу: створити програму для підвищення рівня емоційного інтелекту студентів-психологів.

Кроки:

- визначити конкретні цілі тренінгу та методи їх досягнення;
- розробити структуру тренінгу, включаючи теоретичні матеріали та практичні вправи.
- адаптувати програму до особливостей цільової аудиторії.

Четвертий етап включає розробку тренінгової програми «Розвиток емоційного інтелекту у майбутніх психологів»

- визначення мети тренінгу – встановлення конкретних цілей, які планується досягти шляхом тренінгу з розвитку емоційного інтелекту серед студентів-психологів;
- вибір методів та технік – розробка методик і технік для тренінгу, спрямованих на розвиток навичок управління емоціями, емпатії, саморегуляції та соціальних навичок;
- створення плану занять – розробка послідовності тренувальних занять, які включають в себе теоретичні матеріали, практичні вправи, групові обговорення та рефлексію;
- адаптація програми – при адаптації програми враховується особливості аудиторії, їхні попередні знання та індивідуальні потреби;
- розробка рекомендацій з підвищення рівня конфліктостійкості студентів-психологів;
- аналіз результатів дослідження – детальний розгляд отриманих результатів щодо рівня конфліктостійкості студентів-психологів;
- визначення ключових проблем – ідентифікація основних аспектів, що впливають на низький рівень конфліктостійкості.

5) Етап 5. Розробка рекомендацій з підвищення рівня конфліктостійкості студентів-психологів

Мета етапу: Розробити індивідуальні та групові рекомендації для підвищення конфліктостійкості.

Кроки:

- проаналізувати результати дослідження щодо конфліктостійкості студентів;
- визначити основні фактори, які впливають на конфліктність;
- розробити індивідуальні поради та групові стратегії для підвищення рівня конфліктостійкості.

Отже, на п'ятому етап розроблено індивідуальні та групові рекомендацій та створено персоналізовані поради для кожного студента та рекомендацій для групової роботи з підвищення конфліктостійкості, надано

ресурси для самостійного розвитку, забезпечено студентів інструментами та ресурсами для самостійного вдосконалення навичок управління конфліктами та розвитку конфліктостійкості.

Цей план дослідження забезпечить комплексний підхід до вивчення емоційного інтелекту та конфліктостійкості серед студентів-психологів, а також розробку конкретних заходів для їх підвищення.

Отже, на першому етапі аналізуються питання, що досліджуються, включаючи огляд існуючих джерел наукової інформації в країні та за кордоном, збір та накопичення дослідницьких матеріалів; обґрунтоване співвідношення; встановлення цілей, завдань, об'єктів, тем та визначення гіпотез дослідження; основні поняття були систематизовані. На другому етапі розроблено науково-методичний інструментарій дослідження. Вибір відповідних методів діагностики розвитку емоційного інтелекту та конфліктостійкості у студентів-психологів. На третьому етапі відбувається опрацювання результатів дослідження, їх об'єднання в єдиний матеріал дослідження та формування висновку. Четвертий етап дослідження включає розробку тренінгової програми розвитку емоційного інтелекту, а на п'ятому етапі запропоновано рекомендації з підвищення рівня конфліктостійкості студентів психологів.

Емпіричне дослідження було проведено серед студентів-психологів в університеті «Крок» м. Києва. До участі в емпіричному дослідженні було залучено 30 студентів спеціальності «Психологія».

2.2. Аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження

Експериментальною базою нашого дослідження став університет «Крок» у м. Київ. Загальна кількість респондентів – 30 осіб. Серед них: 27 дівчат та 3 хлопця, що становить 92% дівчат та 8% хлопців відповідно.

Дослідження зосереджено на вивченні специфіки емоційного інтелекту та конфліктостійкості майбутніх психологів, тому вік респондентів (табл. 2.1) коливався в межах 17-22 роки: 16 осіб або 53,3% — до 20 років; та 14 осіб або 46,7% старші 20-ти років.

Таблиця 2.1

Розподіл вибірки студентів залежно від року народження

Рік народження	Всього	
	Кількість осіб	У %
До 2003 року	14	46,67
Після 2003 року	16	53,33

Було проведено тестування 30 респондентів за п'ятьма методиками. Спочатку ми використали різноманітні методи для обробки індивідуальних результатів для кожного респондента, а потім визначили загальні середньостатистичні показники, які далі інтерпретуються та описані нижче.

Авторська анкета. Ми запропонували респондентам оцінити розуміння поняття «Емоційний інтелект» від 1 до 5 балів (питання №3 в анкеті), де 1 означає що студент взагалі не знайомий із цим поняттям та значенням емоційного інтелекту в його майбутній професійній діяльності, а 5 означає глибоку обізнаність студента з сутністю емоційного інтелекту. Із загальної кількості студентів (30 осіб), 16 осіб мають чітке розуміння поняття емоційного інтелекту (їхні оцінки були від 4 до 5 балів), 2 особи мають загальне уявлення про дане поняття (оцінили його у 3 бали), та 12 осіб взагалі не розуміють категорію даного поняття (оцінили його у 1-2 бали). Результати опитування за авторською анкетною представлено у Додатку Е.

**Бали, які відображають рівень розуміння респондентами поняття
«емоційного інтелекту»**

Бали	Розуміння ЕІ	
	К-сть осіб	у, %
1 бал	5	16,67
2 бали	7	23,33
3 бали	2	6,67
4 бали	9	30,00
5 балів	7	23,33

Отже, більшість учасників 16 (53%) виявили розуміння поняття «Емоційний інтелект», інші особи подали відповіді з мінімальним або незначним розумінням. Загальний рівень розуміння може бути покращений через інформаційні та освітні заходи щодо емоційного інтелекту.

Для виявлення труднощів у переживання власних емоційних станів (питання № 4 в анкеті – рис. 2.2), ми запропонували респондентам оцінити кожний з наведених станів за шкалою від 1 до 7, де 1 - “цей стан для мене “простий”, однозначний, звичний”, а 7 - “цей стан переживається мною дуже важко”. Отже, ми виявили, що респонденти найбільш складними для переживання станами визначають: нудьгу, тривожність і сум.

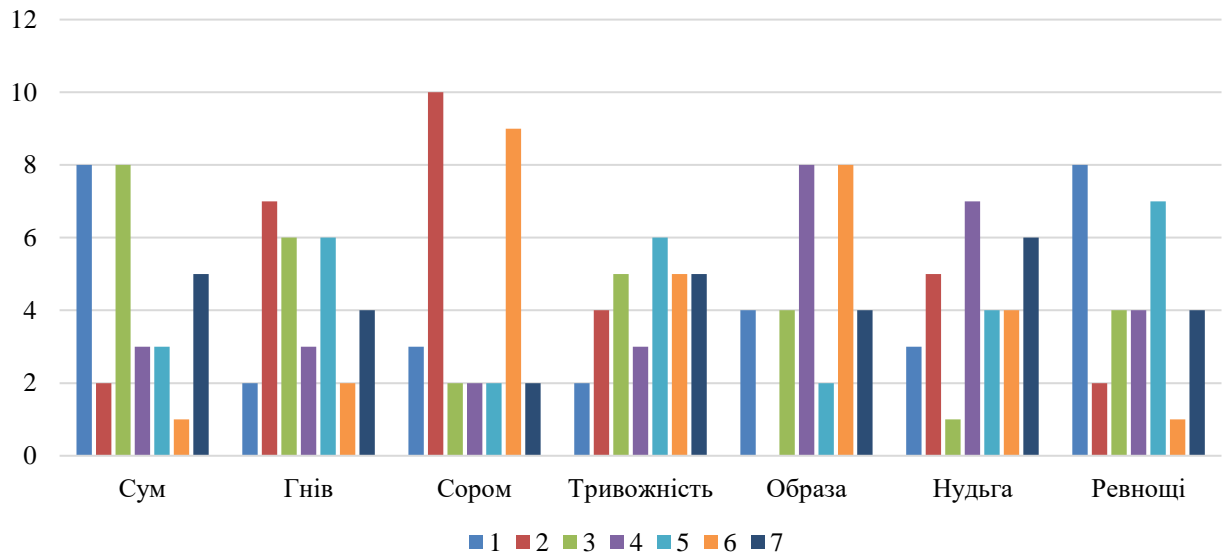


Рис. 2.2. Розподіл кількості опитаних (по вертикалі) за оцінками, наданими різним станам залежно від складності їх сприйняття (по горизонталі), де 1 – «цей стан для мене «простий», однозначний, звичний», а 7 – «цей стан сприймається мною дуже важко»

Джерело: складено автором.

Якщо оцінювати як найбільш тривожні стани ті стани, які оцінені в 5,6,7 балів, то найбільш складними емоційними станами обрано:

– тривожність – 53,4% респондентів надали цьому стану оцінку від 5 до 7 балів: шість респондентів оцінили тривожність у 5 балів, і по п'ять респондентів оцінили тривожність у 6 та 7 балів;

– образу – 47,7% виділили цей стан у трійці найскладніших, надавши йому оцінку 5-7 балів: 2 респонденти оцінили образу у 5 балів, 8 респондентів поставили оцінку цьому стану у 6 балів та 4 респонденти поставили по 7 балів;

– сором – 43,4% виділили цей стан у трійці найскладніших: 2 респонденти оцінили цей стан у 5 балів, 9 респондентів – у 6 балів та ще 2 респонденти поставили 2 бали.

Як найбільш легкі, зрозумілі (оцінені у 1 та 2 бали) для респондентів виявилися сум і ревнощі. Обидва ці стани по 8 респондентів оцінили в 1 бал і по 2 респонденти відповідно надали оцінки в 2 бали.

Середня важкість (оцінені у 3-4 бали) спостерігається щодо станів гніву та нудьги. Гнів оцінили у 3 бали оцінили 6 опитаних, у 4 бали – 3 опитаних, натомість нудьгу 7 респондентів оцінили в 4 бали і ще один у 3 бали.

У питанні №5 розробленої нами анкети респондентам пропонувалося вибрати здібності, які для них, на їхню думку, є найбільш характерними. Виявляється, серед студентів провідною здатністю є «вміння розпізнавати емоції інших» (рис. 2.3). Найбільш значущою навичкою для більшості опитаних є вміння розпізнавати свої емоції (7 осіб, 23%), за ними йдуть вміння справлятися зі стресом та вміння керувати своїми емоціями (6 осіб кожна, тобто по 20%). Решта характеристик мають менший рівень значущості серед опитаних.

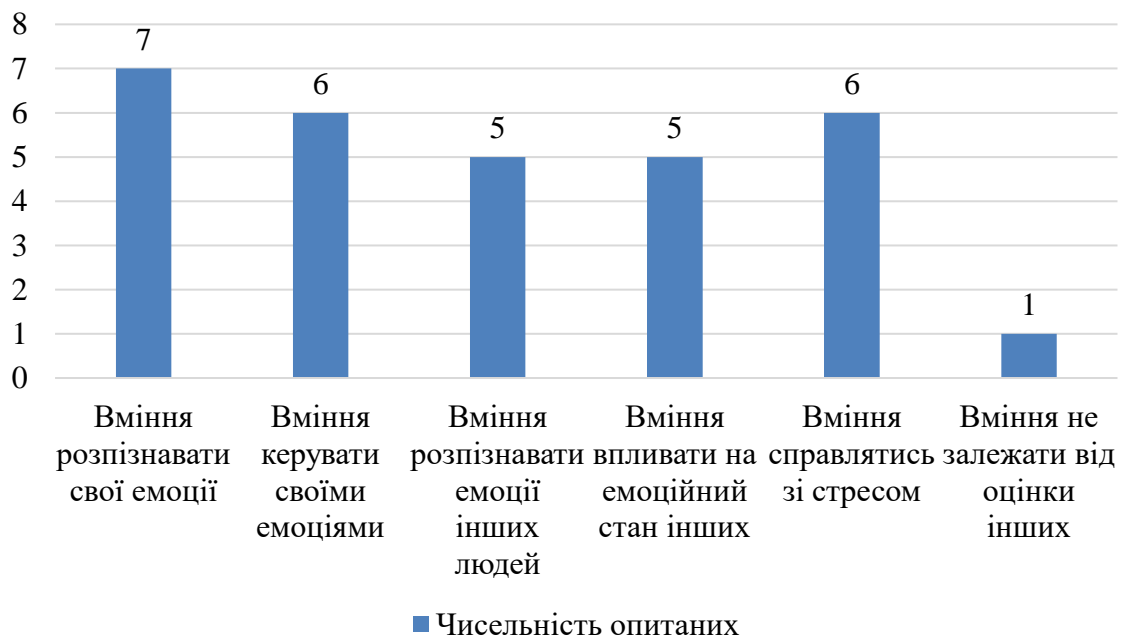


Рис. 2.3. Кількість опитаних залежно від того, яку свою компетенцію вони назвали значущою

Джерело: складено автором.

Отже, серед опитаних найбільш значущою компетенцією вважається вміння розпізнавати свої емоції, яку вибрали 23,33% респондентів. Найменшу значущість має вміння не залежати від оцінки інших, яку вибрали лише 3,33%

опитаних. Натомість вміння розпізнавати емоції інших людей та вміння впливати на емоційний стан інших мають однаковий рівень значущості – по 16,67% кожна.

У шостому запитанні ми визначили, чи здатні респонденти відчувати провину після прояву агресії та гніву (рис. 2.4) виявилось, що 4 респондентів (13,33%) завжди відчувають провину після прояву гніву чи агресії. Респонденти, які відчувають провину, але це проходить швидко – 13 осіб (43,33%). Ніколи не відчувають провини – 13 осіб (43,33%).

Отже, значна кількість опитаних іноді відчувають почуття провини за прояв свого гніву чи агресії. Завжди це відчуває лише 13,33% респондентів.

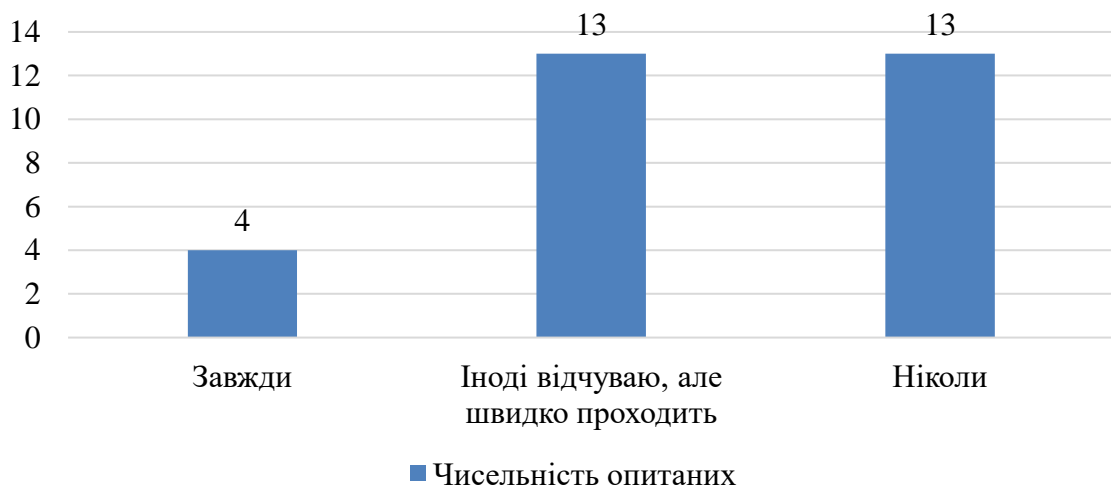


Рис. 2.4. Розподіл опитаних за здатністю відчувати почуття провини за прояв свого гніву чи агресії

Джерело: складено автором.

Щодо питання 7, від чого найбільше залежить емоційний інтелект людини, 11 осіб (36,67%) респондентів відповіли, що це залежить від розумових здібностей та 11 осіб (36,67%) від розвитку інтуїції і 8 осіб (26,67%) опитаних відзначили важливість життєвого досвіду (рис. 2.5).

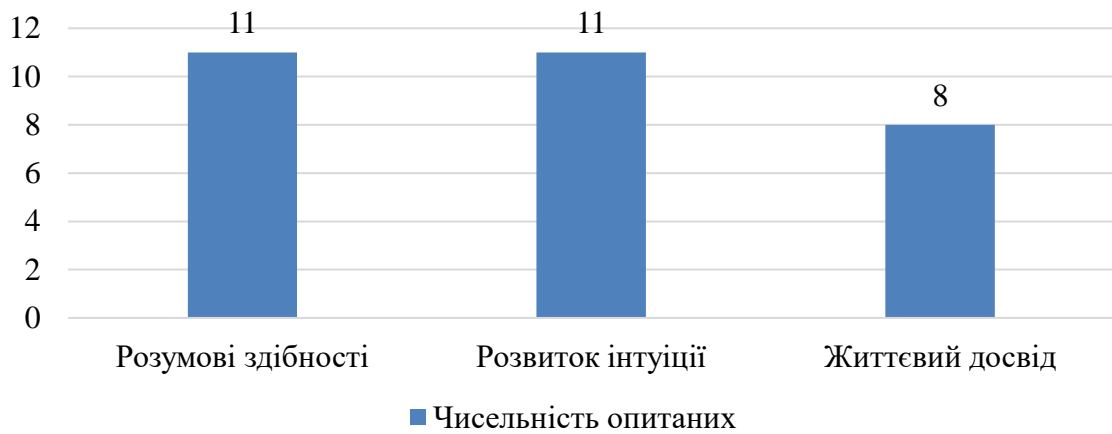


Рис. 2.5. Розподіл кількості опитаних залежно від варіанту їх відповіді на питання: “ Від чого найбільше залежить емоційний інтелект?”

Отже, за результатами опитування студентів-психологів ми виявили, що респонденти недостатньо знають про природу емоційного інтелекту. Після опитування 100% респондентів висловили готовність пройти тренінг з розвитку емоційного інтелекту.

Ще одним тестом, який визначає рівень розвитку емоційного інтелекту, є тест EQ Н. Холла, результати опитування за яким представлені у Додатку Ж. Розподіл опитаних за рівнем інтегративного рівня емоційного інтелекту представлено на рис. 2.6.



Рис. 2.6. Розподіл опитаних за рівнем інтегративного рівня емоційного інтелекту

Джерело: складено автором.

Результати даного опитування підтверджують отримані вище результати, так 50% опитаних мають низький інтегративний рівень емоційного інтелекту та ще 50% – середній. Високий інтегративний рівень емоційного інтелекту не визначено у жодного опитаного.

Далі виконаємо аналіз за шкалами емоційного інтелекту на рис. 2.7.

Щодо шкали емоційної обізнаності, то необхідно відзначити, що визначено:

- низький рівень у 9 осіб (30%);
- середній рівень у 19 осіб (63,33%);
- високий рівень у 2 осіб (6,67%).

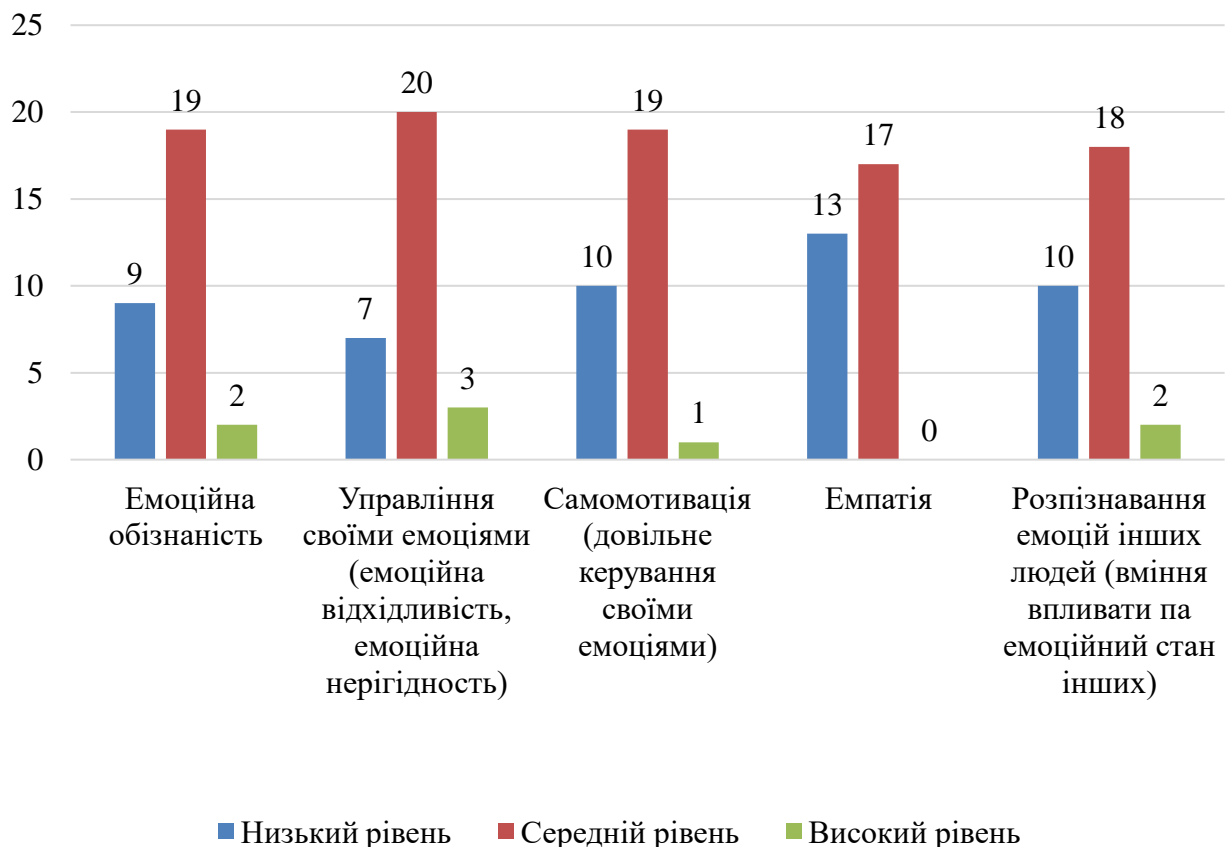


Рис. 2.7. Розподіл кількості респондентів за рівнями ЕІ по різних його шкалах

Джерело: складено автором.

Як видно з рис. 2.7, за шкалою емоційної обізнаності середній (63,33%) і низький рівні (30%) є переважаючими. Це означає, що більшості груп бракує розуміння своїх емоцій і їм важко визначити, назвати та пояснити свої емоційні прояви. Студенти з нижчим рівнем емоційної обізнаності мають великі проблеми зі словником емоцій, ділячи свої переживання на ті, що є продуктивними, і ті, що заважають взаємодії з навколишнім середовищем. Респонденти, які перейшли на середній рівень, досягли певних успіхів у розумінні свого внутрішнього світу та ідентифікації емоцій, але ще не до кінця навчилися його розуміти. 9 осіб 30% респондентів відзначили вищі рівні, тобто вони добре оцінюють інтенсивність своїх емоцій і навіть можуть визначити свій тип емоцій та їх вплив на поведінку. Крім того, ці респонденти можуть розпізнавати стани, в яких перебувають інші, і інтерпретувати їхній досвід, оскільки їхня емоційна свідомість досягла високого рівня розвитку.

Щодо шкали управління своїми емоціями, то необхідно відзначити, що визначено:

- низький рівень у 7 осіб (23,33%);
- середній рівень у 20 осіб (66,67%);
- високий рівень у 3 осіб (10%)

Шкала «управління своїми емоціями» показує, що більше половини респондентів оволоділи цією навичкою в середньому, тобто 66,67% респондентів мають базові навички контролю прояву негативних емоцій, але не завжди можуть контролювати свої емоції у правильний час. Для 23,33% респондентів контроль над своїми емоціями виявився слабкою стороною, тобто їм було практично неможливо впоратися з собою і вжити заходів, не піддавшись впливу своїх емоцій. Студенти, що були опитані, повинні працювати над вдосконаленням своїх навичок, щоб мінімізувати вплив внутрішнього досвіду на їхні стосунки з суспільством. Нарешті, ми виявили, що 10% респондентів мали високий рівень управління емоціями, що свідчить про добре розвинений особистий внутрішній інтелект, який міг допомогти цим

респондентам вирішити будь-яку проблему за допомогою спокійного, розслабленого емоційного підходу.

Щодо шкали самомотивації, то необхідно відзначити, що виявлено:

- низький рівень у 10 осіб (33,33%);
- середній рівень у 19 осіб (63,33%);
- високий рівень у 1 особи (3,33%).

За шкалою «самотивації» переважав середній рівень 63,33%. Ці респонденти мали певне уявлення про справжню мету, наприклад «Мені це потрібно, тому що я цього дуже хочу», але навіть це не завжди служило мотивацією для реалізації плану. 33,3% респондентів мають низький рівень самомотивації. Їм важко змусити себе ставити цілі і прагнути до них, черпаючи натхнення з внутрішньої мотивації. Для них розуміння своїх справжніх потреб залишається недослідженою територією. Найчастіше таких студентів мотивують зовнішні фактори – відгуки, похвала клієнтів, визнання друзів тощо. І тільки у 3,33% студентів визначено високий рівень самомотивації, тому вони здатні долати перешкоди для досягнення своїх цілей і реалізації життєвих прагнень, не орієнтуючись на зовнішні фактори. Група може зміцнюватися лише завдяки внутрішній похвалі.

Щодо шкали емпатії, то необхідно відзначити, що визначено:

- низький рівень у 13 осіб (43,33%);
- середній рівень у 17 осіб (56,67%).

Цікаво, що за шкалою «емпатія» найвищий показник знаходиться на теж на середньому рівні – 56,67%, тобто майже у половини нашої вибірки розвинена посередня здатність розпізнавати емоції інших. Ці студенти можуть стати хорошими співрозмовниками, надійними друзями та підтримати близьких, коли це необхідно. Просто іноді вони не можуть розпізнати справжні почуття іншого, що заважає їм стовідсотково відчувати іншу людину, тому їх не завжди розуміють правильно. Жодна особа не показала вміння використовувати жести та міміку для оцінки власного емоційного стану та висловлювати співчуття та розуміння іншим через брак життєвого

досвіду. 43,3% респондентів мають низький рівень показника «емпатія», що свідчить про те, що ця група ще не навчилася розуміти досвід інших, загалом їм менш цікаво вислуховувати чужі проблеми, їх більше хвилює власне життя.

Щодо шкали розпізнавання емоцій інших людей, то необхідно відзначити, що визначено:

- низький рівень у 10 осіб (33,33%);
- середній рівень у 18 осіб (60%);
- високий рівень у 2 осіб (6,67%).

Шкала «Керування емоціями інших» показала, що більшість опитаних студентів у середньому володіють цією навичкою – 60%. Тобто в деяких випадках респонденти можуть зрозуміти ситуацію, оцінити емоційний стан близької людини і відразу почати з нею взаємодію, щоб зменшити або збільшити інтенсивність емоції, але іноді це їм просто не вдається. Швидше за все, це залежить від співрозмовника, події та настрою. Для 33,3% респондентів ця здатність знаходиться на низькому рівні, їм важко впливати на переживання інших, вони просто відсторонюються або ігнорують спілкування в цій сфері, тому що не знають, як вони це роблять, але 6,67% респондентів стверджують, що їм легко зрозуміти свого друга і керувати його емоційним проявом, оскільки вони вже на високому рівні оволодіння вмінням керувати емоціями інших людей і постійно вдосконалюються в цьому напрямку.

Отже, із проведеного дослідження можемо підсумувати, що більшість респондентів має середні рівні емоційної обізнаності, управління своїми емоціями та самомотивації. Виражена емпатія зафіксована менше. Розпізнавання емоцій інших людей та емоційна обізнаність також мають більшість опитаних на середньому рівні.

Для достовірності нашого дослідження ми проаналізували і результати методики «Діагностика рівня емпатії» І. Юсупова (Додаток 3). Розподіл опитаних за рівнем емпатійності представлено на рис. 2.8.

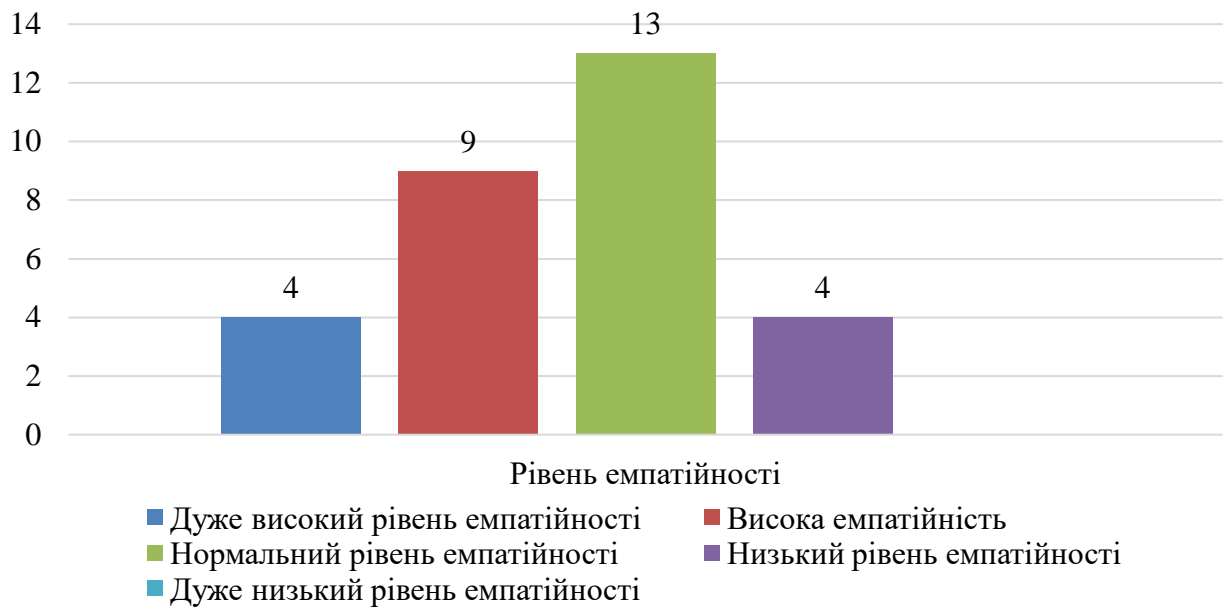


Рис. 2.8. Розподіл опитаних за рівнями емпатійності

Джерело: складено автором.

Аналіз шкали емпатійності вказує на розподіл результатів серед опитаних студентів-психологів. Так, дуже високий рівень емпатійності виявлено у 13,33% опитаних. Група із дуже високим рівнем емпатійності може виявляти сильні навички сприйняття та розуміння емоцій інших людей. Їхні здатності до співпереживання можуть бути корисними у професійній сфері, зокрема в психологічній практиці.

Висока емпатійність спостерігається у 30% опитаних. Ця група також демонструє високий рівень емпатійності, але може мати часткові аспекти, які можуть бути розвинені далі. Заохочення до додаткового вдосконалення цих навичок може бути корисним.

Нормальний рівень емпатійності визначено у 40% опитаних. Більшість опитаних входять у цю категорію, вказуючи на стандартний рівень емпатійності. Для цієї групи можливий розвиток цих навичок через відповідні тренінги та практику.

Низький рівень емпатійності спостерігається у 13,33% опитаних. Ця група може виявляти певні виклики в розумінні та співпереживанні емоцій інших. Звертання до методів розвитку емпатії може бути корисним для

покращення цих навичок.

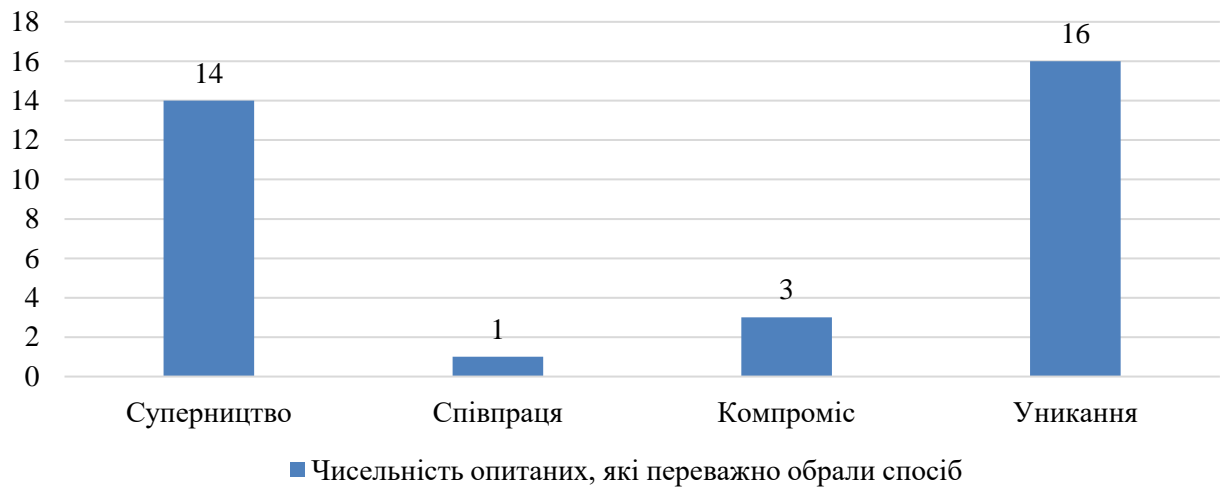
Дуже низький рівень емпатійності не виявлено. Відсутність опитаних у цій категорії може свідчити про те, що жоден з учасників не показав крайньої відсутності емпатійних якостей, що є позитивним показником для обраної професійної діяльності студентами.

Загалом, аналіз шкали емпатійності надає уявлення про рівні розвиненості цієї ключової соціально-психологічної компетенції серед студентів-психологів. Результати досліджень емпатійної здатності студентів-психологів показують, що базовий рівень прояву емпатійної здатності переважно на середньому або високому рівні. Ми вважаємо, що це тому, що, обираючи майбутню професію, людина оцінює наявність важливих для неї якостей. Емпатійність є однією з важливих професійних якостей психолога. Коли людина обирає саме цю професію, вона вирішує, чи готова вона уважно слухати мову іншої людини, відчувати її емоційний стан, розуміти і навіть переживати почуття, які переживає співрозмовник.

Крім того, варто зазначити, що переважна більшість студентів-психологів – жінки, а загальновідомо, що рівень розвитку емпатії у жінок у середньому значно вищий, ніж у чоловіків.

Для діагностики поведінки студентів у конфліктній ситуації використовувався «Тест-опитувальник Томаса-Кілманна на поведінку у конфліктній ситуації», спрямований на вивчення поведінкових стратегій, які переважають у студентів-психологів в умовах конфлікту. Результати опитування за даною методикою представлено у Додатку І.

Загалом, аналіз свідчить про різноманітні підходи опитаних до вирішення конфліктів, з виявленням певних тенденцій віддачі переваги співпраці та уникаючому ставленню до конфліктів (рис. 2.9).



Примітка: у 4 опитаних дві переважуючі шкали.

Рис. 2.9. Розподіл опитаних за переважуючим способами виходу із конфлікту

Джерело: складено автором.

Найбільша група опитаних (46,67%) переважно обирає стратегію суперництва у вирішенні конфліктних ситуацій. Це вказує на тенденцію до конкурентного підходу та визначеності в досягненні власних цілей. Лише один учасник (3,33%) вказав, що він переважно обирає стратегію співпраці у вирішенні конфліктів. Це свідчить про відносно низьку популярність цього методу серед опитаних. Три особи (10%) переважно вибирають стратегію компромісу. Це свідчить про готовність до уступок для досягнення згоди, але цей підхід не є домінуючим серед учасників. Найбільша група опитаних (53,33%) вказала, що переважно обирає стратегію уникання у вирішенні конфліктів. Це може свідчити про тенденцію уникаючого ставлення до конфліктних ситуацій. Загальною тенденцією є те, що більшість опитаних виявляють схильність до стратегій, спрямованих на захист власних інтересів, зокрема суперництва та уникання конфліктів. Співпраця та компроміс є менш популярними підходами серед даної групи.

Отже, визначальною стратегією для студентів-психологів в умовах конфлікту є стратегія «уникнення» (53,33%). Прагнення уникнути конфліктів у студентів-психологів є небажаним і свідчить про недостатній рівень сформованості у фахівця конфліктних умінь і навичок, наприклад: уміння і

навичок «прогнозувати виникнення конфліктних ситуацій» і вміння та навичок поводитися з ними заради прийняття найкращого рішення в конфліктній ситуації». Проблема полягає в тому, що «невміння передбачити конфліктні ситуації та острах збереження загрози конфлікту з плином часу в професійній діяльності, на наш погляд, стають причиною виникнення синдрому конфліктного страху (конфліктофобії). У такому разі конфліктофобія проявляється як схильність до уникнення аналізу та обговорення конфліктів у діяльності навчальних закладів, крім того, коли не задовольняються ні власні інтереси, ні інтереси інших учасників конфлікту, така поведінка студентів-психологів недоцільна, тому що жодна сторона не досягне успіху. Тобто конфлікт залишається невирішеним і через деякий час може спалахнути знову» [56; 24].

Стратегією «суперництва» переважно користувалися 46,7% респондентів, що можна віднести до недоліків. Це свідчить про те, що в умовах розвитку сучасних освітніх організацій існує тенденція «конфліктної боротьби», тобто студенти-психологи сподіваються розглядати свою посаду як обов'язкову «боротьбу за виживання» при виникненні розбіжностей і протиріч.

Ми вважаємо, що причиною такої тенденції на індивідуальному рівні є неусвідомлена загальна потреба задовольнити власні інтереси шляхом придушення інтересів іншого.

Лише 3,3% респондентів обрали стратегію «співпраці», а стратегію «компромісу» – лише 10% респондентів. «Це свідчить про те, що у переважній більшості студентів-психологів ще не сформувалося бажання творчо вирішувати конфлікти, тобто вони психологічно не готові свідомо трансформувати деструктивний конфлікт у конструктивний» [56; 24].

Результати дослідження за методикою «Діагностика стійкості до конфліктів» (за М. Фетіскіним, В. Козловим, Г. Мануйловим) представлена у Додатку К. Методика складається з 10 тверджень, на які учасники дослідження

відповідають за 5-бальною шкалою. Методика дозволяє визначити рівень конфліктостійкості [18].

За результатами аналізу рівня конфліктостійкості учасників вивчення можна зробити наступні висновки (рис. 2.10):

- один учасник (3,33%) має високий рівень конфліктостійкості. Це свідчить про його високий рівень готовності та здатність ефективно управляти конфліктами, що є позитивним аспектом;

- тринадцять учасників (43,33%) мають середній рівень конфліктостійкості. Це може вказувати на те, що ця група осіб може управляти конфліктами в більшості ситуацій, але може потребувати підтримки та розвитку для вдосконалення своїх навичок;

- дванадцять учасників (40%) мають низький рівень конфліктостійкості. Це може свідчити про те, що ця група потребує спеціально розроблених програм та тренінгів для ефективного управління конфліктами та розвитку стійкості до них;

- четверо учасників (13,33%) виявили дуже низький рівень конфліктостійкості. Це може свідчити про серйозні труднощі у вирішенні конфліктних ситуацій та вимагає індивідуальних підходів та підтримки для подальшого розвитку.

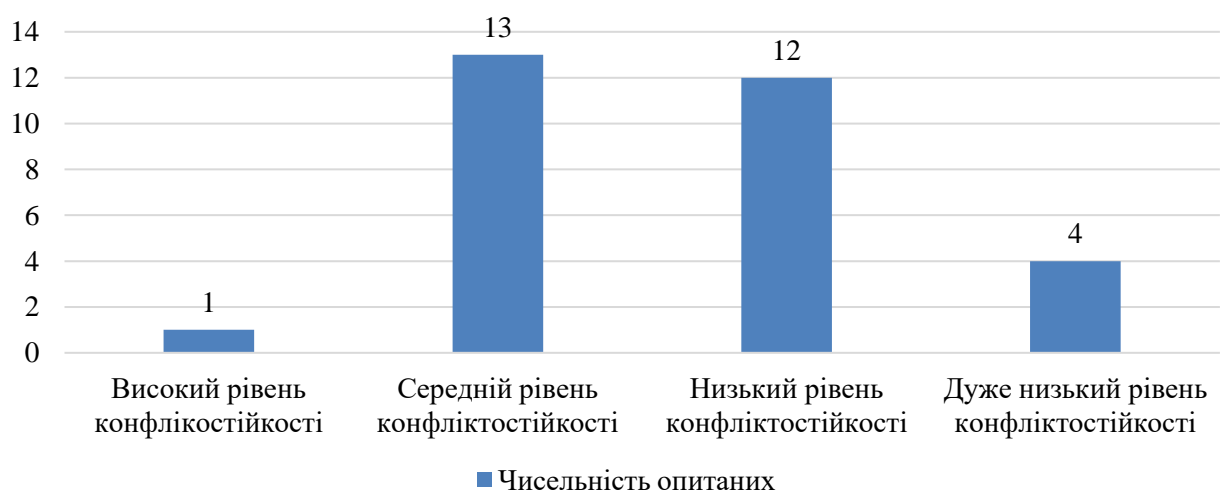


Рис. 2.10. Розподіл опитаних за виявленими рівнями конфліктності

Джерело: складено автором.

Загальна тенденція свідчить про те, що існує необхідність в систематичному вдосконаленні навичок управління конфліктами серед опитаних.

Отже, середній рівень стійкості до конфліктів у студентів-психологів свідчить про те, що вони вміють адекватно реагувати на конфліктні ситуації, зберігати самовладання та емоційну рівновагу, використовувати конструктивні методи вирішення конфліктів. Однак, у деяких учасників дослідження спостерігається недостатня емоційна стійкість до конфліктів, що може призводити до їхнього емоційного збудження та втрати контролю над ситуацією.

Для підтвердження гіпотези, що посилення емоційного інтелекту призводить до зростання конфліктостійкості виконаємо кореляційний аналіз (коефіцієнт r -Пірсона) між визначеним інтегративним рівнем емоційного інтелекту (опитувальник Холла) та рівнем конфліктостійкості за опитувальником (методика М. Фетіскіна, В. Козлова, Г. Мануйлова) на рис. 2.11.

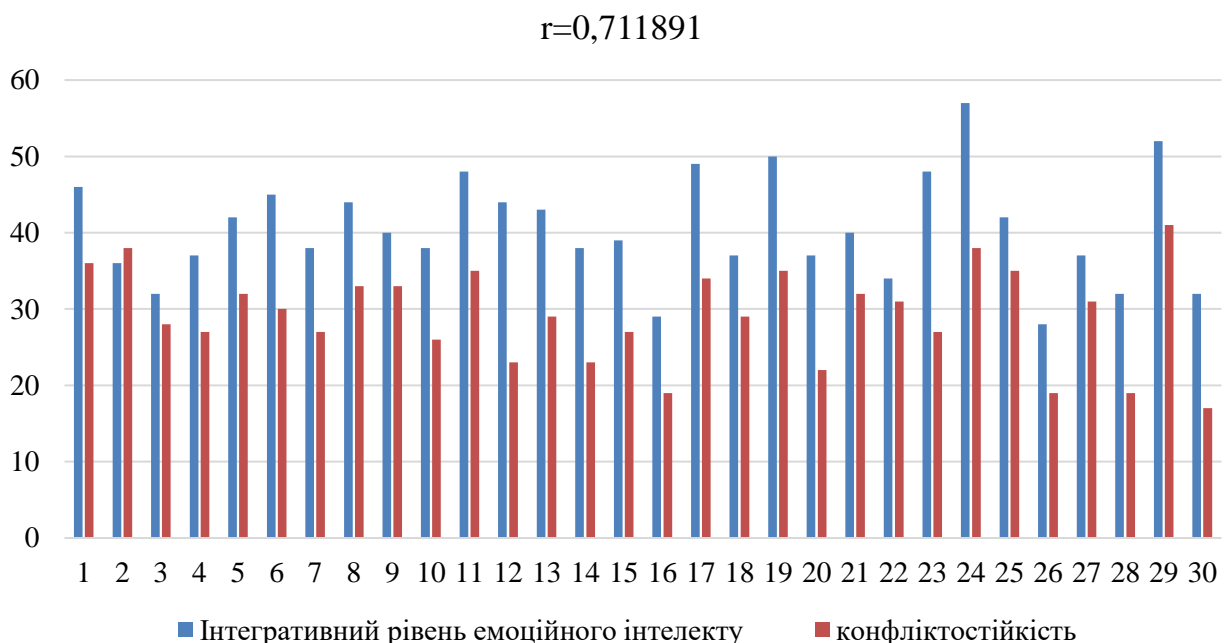


Рис. 2.11. Визначення кореляції між інтегративним рівнем емоційного інтелекту та рівнем конфліктостійкості

Джерело: складено автором.

Коефіцієнт кореляції $r=0,711891$ вказує на наявність помірної позитивної кореляції між інтегративним рівнем емоційного інтелекту та рівнем конфліктостійкості серед студентів психології. Це означає, що існує тенденція: чим вище рівень емоційного інтелекту, тим вищий рівень конфліктостійкості, що підтверджує гіпотезу дослідження. Студенти, які виявили більш високий інтегративний рівень емоційного інтелекту, схильні мати більшу стійкість до конфліктів та можуть ефективніше управляти ними. Значення кореляції свідчать про те, що емоційний інтелект може грати важливу роль у формуванні конфліктостійкості серед студентів психології.

Також виконаємо кореляційний аналіз (коефіцієнт r -Пірсона) між визначеним загальним рівнем емпатійності (опитувальник Юсупової) та рівнем конфліктостійкості за опитувальником (методика М. Фетіскіна, В. Козлова, Г. Мануйлова) на рис. 2.12.

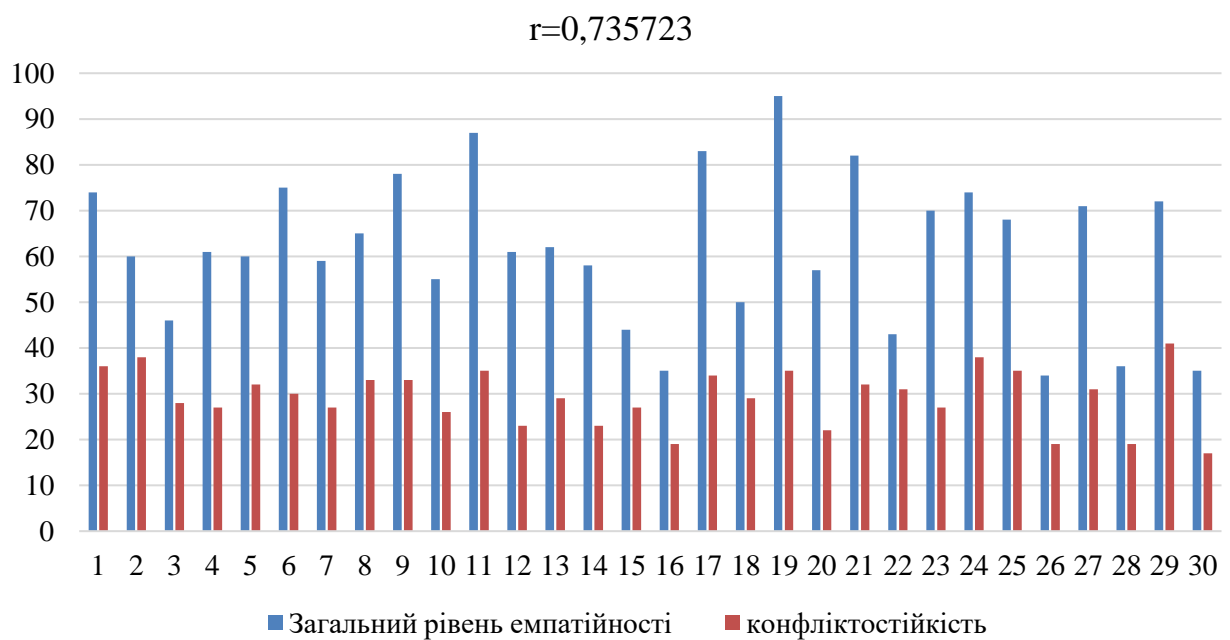


Рис. 2.12. Визначення кореляції між загальним рівнем емпатійності та рівнем конфліктостійкості

Джерело: складено автором.

Коефіцієнт кореляції $r=0,735723$ вказує на наявність помірної позитивної кореляції між загальним рівнем емпатійності та рівнем конфліктостійкості. Це означає, що студенти з вищим рівнем емпатійності також мають більш високий рівень конфліктостійкості. Загальний рівень емпатійності тісно пов'язаний з рівнем конфліктостійкості серед студентів. Існує позитивна тенденція: чим вищий рівень емпатійності, тим вищий рівень конфліктостійкості.

Додатково виконаємо кореляційний аналіз (коефіцієнт r -Пірсона) між визначеним загальним рівнем емпатійності (опитувальник Юсупової) та визначеним інтегративним рівнем емоційного інтелекту (опитувальник Холла) на рис. 2.13.

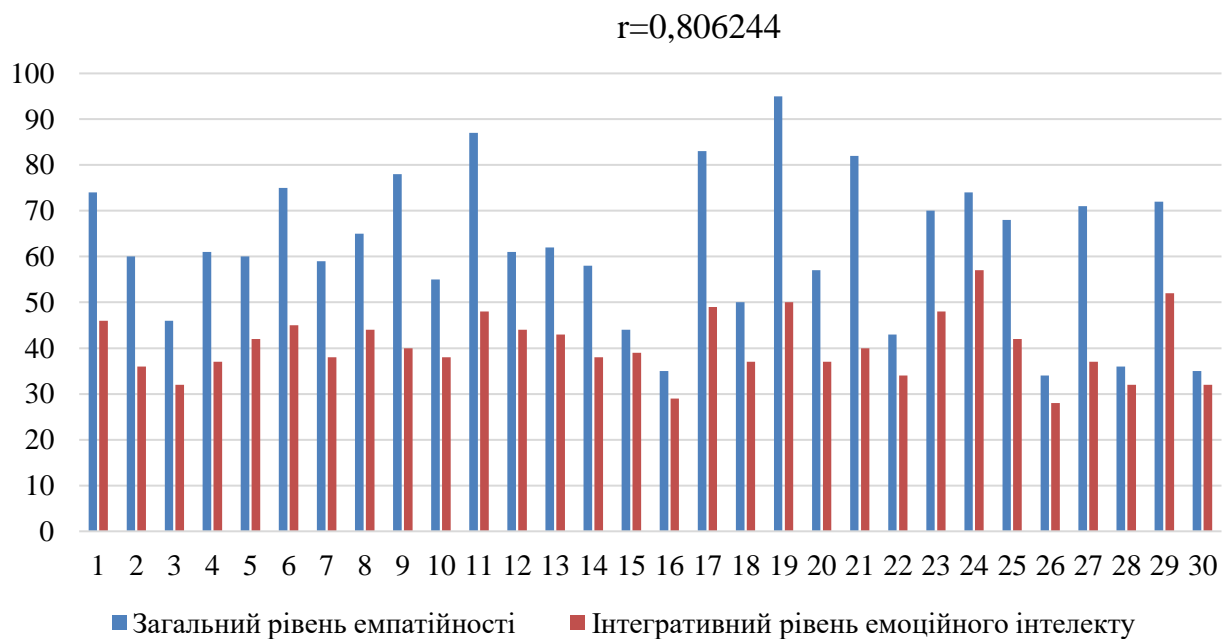


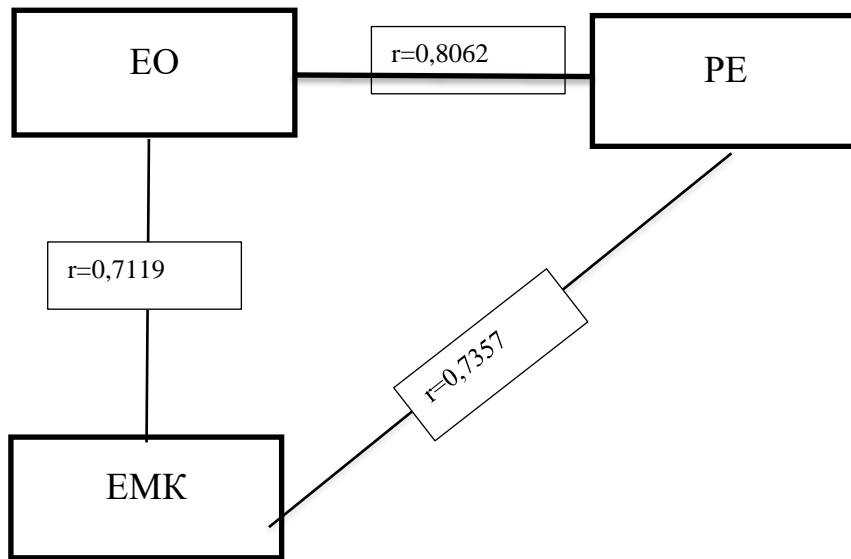
Рис. 2.13. Визначення кореляції між інтегративним рівнем емоційного інтелекту та загальним рівнем емпатійності

Джерело: складено автором.

Так як кореляція $r=0,806244$ визначена між інтегративним рівнем емоційного інтелекту та загальним рівнем емпатійності, це означає практично ідеальну позитивну лінійну залежність між двома

змінними. Інтегративний рівень емоційного інтелекту має сильну позитивну кореляцію із загальним рівнем емпатійності. Це свідчить про те, що студенти, які виявили високий рівень емпатійності показали високий рівень емоційного інтелекту. Отже, здатність розуміти і відчувати емоції в інших корелює з загальною розвиненістю емоційного інтелекту.

Враховуючи вищенаведене, плеяда кореляційного аналізу представлена на рис. 2.14.



Примітка: ЕО – емоційна обізнаність, ЕМК – емоційна стійкість до конфліктів; РЕ – рівень емпатії.

————— – позитивний кореляційний взаємозв'язок при $p = 0,01$,
 - - - - - – негативний кореляційний взаємозв'язок при $p = 0,01$.

Рис. 2.14. Кореляційна плеяда

Джерело: складено автором.

Базуючись на результатах кореляційного аналізу, можна зробити наступні висновки:

1) Коефіцієнт кореляції $r=0,711891$ між інтегративним рівнем емоційного інтелекту (за опитувальником Холла) та рівнем конфліктостійкості свідчить про наявність помірної позитивної кореляції. Це вказує на тенденцію: чим вищий рівень емоційного інтелекту, тим вищий рівень конфліктостійкості. Гіпотеза, що посилення емоційного інтелекту

призводить до зростання конфліктостійкості, підтверджується цими результатами.

2) Кореляція $r=0,735723$ між загальним рівнем емпатійності (за опитувальником Юсупової) та рівнем конфліктостійкості вказує на наявність помірно позитивної кореляції. Це означає, що студенти з вищим рівнем емпатійності також мають більш високий рівень конфліктостійкості. Знову ж таки, здатність виявляти співчуття та розуміти емоції інших пов'язана з більшою стійкістю до конфліктів.

3) Кореляція $r=0,806244$ між інтегративним рівнем емоційного інтелекту та загальним рівнем емпатійності свідчить про ідеальну позитивну лінійну залежність між цими двома змінними. Студенти, які виявили високий рівень емпатійності, також мають високий рівень емоційного інтелекту. Отже, всі три аналізи підтверджують важливу роль емоційного інтелекту та емпатійності у формуванні конфліктостійкості студентів психології. Удосконалення цих аспектів може сприяти більш ефективному управлінню конфліктами та розвитку міжособистісних відносин студентів.

Таким чином, можна зробити висновок про те, що в респондентів простежується статистично значуща позитивна кореляція рівня емоційної обізнаності з рівнем емоційної стійкості до конфліктів. Відзначено взаємозв'язок емоційного інтелекту з конфліктостійкістю: низький рівень емоційного інтелекту справляє негативний вплив на стійкість до конфліктів.

Висновки до розділу 2

Отже, провівши емпіричне дослідження емоційного інтелекту та конфліктостійкості майбутніх психологів, можна зробити наступні висновки.

1) Дослідження емоційного інтелекту та конфліктостійкості серед студентів-психологів в м. Київ було проведено в п'ять послідовних етапів. Основна мета роботи полягала в розробці та виконанні комплексного плану дослідження, який включав аналіз літературних джерел, розробку науково-

методичного інструментарію, опрацювання результатів, розробку тренінгової програми та надання рекомендацій. На основі отриманих результатів, було розроблено тренінгову програму «Розвиток емоційного інтелекту у майбутніх психологів», спрямовану на підвищення рівня емоційного інтелекту серед студентів-психологів, яка представлена у наступному розділі. Також, на підставі аналізу конфліктостійкості, були створені індивідуальні та групові рекомендації для поліпшення цього показника. Етапи дослідження та розробки програм дозволили отримати комплексний погляд на розвиток емоційного інтелекту та конфліктостійкості в групі студентів-психологів.

2) На основі отриманих результатів емпіричного дослідження емоційного інтелекту та конфліктостійкості студентів психології можна зробити кілька ключових висновків. За результатами опитування 92% дівчат та 8% хлопців виявилися респондентами, при цьому основна частина (53,3%) має вік від 17 до 20 років. З аналізу результатів тестування за авторською анкетною видно, що більшість студентів (53%) має чітке розуміння поняття «Емоційний інтелект», проте існує значна частина (23,3%), яка демонструє мінімальне розуміння. Загальна кількість опитаних демонструє потребу в удосконаленні знань щодо емоційного інтелекту та конфліктостійкості. Респонденти найбільш складними емоційними станами визначають нудьгу, тривожність і сум. Найбільш значущою компетенцією для студентів є вміння розпізнавати свої емоції (23%). Більше половини респондентів відчувають провину після прояву гніву чи агресії.: За загальним висновком, студенти-психологи визначають розумові здібності та розвиток інтуїції як основні чинники, що впливають на рівень емоційного інтелекту. Це підкреслює важливість когнітивних та емоційних аспектів для розвитку цієї ключової компетенції. Загалом, отримані результати вказують на необхідність розвитку та впровадження тренінгів з розвитку емоційного інтелекту серед студентів-психологів для поліпшення їхнього емоційного благополуччя та підготовки до професійної діяльності.

На основі аналізу результатів тесту EQ Н. Холла визначено, що половина опитаних має низький інтегративний рівень емоційного інтелекту, інша половина – середній. Високого рівня емоційного інтелекту серед опитаних не виявлено. Щодо складових емоційного інтелекту, більшість студентів-психологів мають середні рівні емоційної обізнаності, управління своїми емоціями та самомотивації. Однак виявлено дефіцит емпатії, а розпізнавання емоцій інших людей також не завжди досягає високого рівня. Ці результати свідчать про необхідність спрямованих зусиль на розвиток емоційного інтелекту серед студентів-психологів, зокрема, на підвищення рівня емпатії та розпізнавання емоцій. Такий підхід може сприяти покращенню їхньої соціальної компетентності та готовності до професійної діяльності в галузі психології.

Аналіз результатів методики «Діагностика рівня емпатії» І. Юсупова дозволив визначити рівні емпатійності серед студентів-психологів. Зазначено, що 13,33% мають дуже високий рівень емпатії, 30% – високий, 40% – середній, 13,33% – низький. Загальний аналіз свідчить про те, що більшість студентів-психологів виявляють середні або високі рівні емпатійності, що може вказувати на їхню готовність до майбутньої професійної діяльності у сфері психології.

Аналіз результатів «Тест-опитувальника Томаса-Кілманна на поведінку у конфліктній ситуації» вказує на те, що серед студентів-психологів переважають стратегії суперництва (43,33%) та уникання (53,33%) у вирішенні конфліктів. Співпраця та компроміс є менш популярними (3,3% та 10% відповідно). Це може вказувати на тенденцію вирішення конфліктів конкурентним чи уникаючим способами, з орієнтацією на захист власних інтересів. Такі результати відображають необхідність розвитку творчих та конструктивних стратегій вирішення конфліктів серед студентів-психологів для покращення їхніх навичок в цій сфері.

Аналіз результатів методики «Діагностика стійкості до конфліктів» вказує на різноманітний рівень конфліктостійкості серед студентів-

психологів. Високий рівень конфліктостійкості виявлений у лише 3,33% учасників, що свідчить про їхню здатність ефективно управляти конфліктами. Більшість (43,33%) мають середній рівень, показуючи здатність управляти конфліктами, але можливо з потребою в підтримці для розвитку навичок. Однак 40% мають низький рівень, вказуючи на необхідність розвивати в них навички управління конфліктами. Додатково, 13,33% виявили дуже низький рівень, вимагаючи індивідуальних підходів та підтримки. Загалом, дослідження підкреслює необхідність систематичного вдосконалення навичок управління конфліктами серед студентів-психологів.

На основі результатів кореляційного аналізу можна зробити наступні висновки: існує помірна позитивна кореляція між інтегративним рівнем емоційного інтелекту та рівнем конфліктостійкості ($r=0,711891$); помірна позитивна кореляція ($r=0,735723$) між загальним рівнем емпатійності та рівнем конфліктостійкості свідчить про те, що студенти з вищим рівнем емпатійності також мають більший рівень конфліктостійкості; ідеальна позитивна лінійна залежність ($r=0,806244$) між інтегративним рівнем емоційного інтелекту та загальним рівнем емпатійності свідчить про те, що студенти з високим рівнем емпатійності також мають високий рівень емоційного інтелекту. Отримані результати кореляційного аналізу підтверджують взаємозв'язок між емоційним інтелектом та конфліктостійкістю серед студентів психології. Позитивні кореляції між інтегративним рівнем емоційного інтелекту та конфліктостійкістю, а також загальним рівнем емпатійності, підтверджують гіпотезу про те, що розвиток емоційного інтелекту сприяє підвищенню рівня конфліктостійкості. Ідеальна позитивна лінійна залежність між емоційним інтелектом та емпатійністю додатково підкреслює важливість цих аспектів для формування конфліктостійкості серед студентів психології. Узагальнюючи, можна визначити, що поліпшення емоційного інтелекту та емпатійності сприяє більш ефективному управлінню конфліктами та сприяє розвитку міжособистісних відносин серед студентів-психологів.

РОЗДІЛ 3

ПРИКЛАДНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ

3.1. Тренінгова програма щодо розвитку емоційного інтелекту у майбутніх психологів

Численні дослідження [88; 85; 95; 82; 83; 38] останніх років служать емпіричним доказом ефективності доцільності запровадження навчальних та тренінгових програм у покращенні ключових параметрів ЕІ, які сприяють розвитку емоційних навичок, які є необхідними та бажаними на робочому місці. Тому для розвитку емоційного інтелекту у майбутніх психологів запропоновано тренінгову програму «Розвиток емоційного інтелекту», яка розроблена із врахуванням діючих методик [44;41].

Мета: Розвиток емоційного інтелекту, емпатії, емоційної самосвідомості, креативності, пошуку нестандартних шляхів вирішення ситуаційних завдань, усунення комунікативних бар'єрів, покращення колективних стосунків та атмосфери.

Завдання тренінгової програми:

- Розвиток емоційного інтелекту;
- Виховання емпатії та продуктивної командної роботи;
- Розвиток емоційної логічності.

Цільова група: студенти-психологи. 30 осіб.

Організація навчання: 18 годин (3 дні по 6 годин з перервами):

Пн, Ср, Пт із 10:00 до 16:00

Форма роботи: офлайн

Вимоги до матеріально-технічного оснащення для виконання програми:

- 1) Просторий зал, де 30 осіб можуть вільно сидіти і виконувати рухливі вправи.

2) Обладнання: фліпчарт, кілька великих аркушів А1, фломастери, кольорові олівці, маркери.

Опис результатів плану:

- Розвиток емоційної самосвідомості та емпатії
- Підвищення рівня самооцінки, самоприйняття та самореалізації учасників.

Установки на тренінгову програму:

- сприйняття кожного члена команди як унікальну, цікаву і цінну особистість, визнання унікальності кожного;
- прийняття того, що кожен учасник може відчувати різні та відмінні емоції, прийняття це нормою, не поділяти емоції на хороші та погані, фіксувати та розпізнавати їх;
- формування та підтримка довіри один до одного у своїх та чужих емоційних переживаннях.

План проведення тренінгової програми представлено у таблиці 3.1.

Таблиця 3.1

План проведення тренінгової програми

№ вправи	Назва	Форма проведення, вид активності	Час, хв
1	2	3	4
	День 1		
1	Вітання та знайомство	Усна форма	10
2	Погодження принципів та правил тренінгу	Дискусія та фіксація на фліп-чарті.	20
3	Ми схожі	Розповідь про себе по колу та виділення схожих рис з попереднім учасником	60
4	Дискусія про очікування	Учасники розповідають про те, чому вони вирішили взяти участь у тренінгу та чого очікують від участі в ньому	30
Перерва 20 хв.			
5	Контакт Є	Тілесні взаємодії, активність	10
6	Емоційний лого	Тілесні взаємодії, активність	5
7	Інтерв'юери	Бесіда із партнером, слухання	15
8	Узагальнення підсумків	Робота над емоційним самоусвідомленням	5
	День 2		
	Вітання, нагадування принципів та правил		15

Продовження табл. 3.1

1	2	3	4
9	Мій емоційний стан тут і зараз	Робота над емоційним самоусвідомленням	30
10	Розминка «Атоми і Молекули»	Тілесні взаємодії, активність	30
11	Спільні малюнки	Творче завдання, взаємодія	100
Перерва 20 хв.			
12	Команда за і проти	Групові взаємодії	60
13	Ми група	Групові взаємодії	45
14	Стоп невербаліка	Творчі завдання, взаємодії	45
15	Узагальнення підсумків	Робота над емоційним самоусвідомленням	15
День 3			
	Вітання, нагадування принципів та правил		15
16	Мої емоцій		
17	Малюнок трансформації емоцій	Творче завдання, взаємодія, розвиток компетенцій емоційного інтелекту Комплексна вправа із 4-х завдань із 10-хвилинними перервами	260
18	Узагальнення підсумків	Рефлексії	30

Джерело: складено із використанням [44; 41]

ХІД ПРОВЕДЕННЯ ТРЕНІНГУ

Тренінг – День 1.

Вправа 1. Вітання та знайомство

Мета: Презентація тренера, презентація плану, доведення мети.

Додаткові матеріали: не потрібні.

Процедура: Доповідач (далі – Тренер) представляється та коротко представляє себе та мету курсу.

Вправа 2. Погодження принципів та правил тренінгу

Мета: Тренер рекомендує обговорити та встановити принципи та правила, щоб усі учасники почувались комфортно, безпечно, брали участь на рівних умовах та дотримувалися розкладу. Якщо всі згодні, та правила фіксуються на фліпчарті.

Необхідні матеріали: фліпчарт, фломастери.

Хід: обговоріть і запишіть правила.

1. Тренер своєчасно обирає відповідальну особу, яка буде контролювати дотримання визначених принципів та правил.
2. У разі порушення регламенту ведучий та учасники домовляються про стоп-сигнал зі словом «Лимон» (будь-який інший).
3. Конфіденційність (Тренер наголошує, що нічого з обговорюваного не можна розголошувати)
4. «Я-повідомлення» (Тренер пояснює, що кожен учасник повинен висловлювати думки, почуття, емоції «від мене особисто», тобто не можна узагальнювати на «люди», «всі», «ми» тощо)
5. «Тут і зараз» (Тренер пояснює, що кожен учасник повинен говорити лише про переживання та відчуття «тут і зараз»)
6. Тренер пояснює, як важливо не аналізувати повідомлення інших учасників, не робити суджень і не перекладати їх на себе, тобто не проектувати на себе сказане.
7. Правило «Руки вгору» – Тренер пояснює, що учасникам не можна заважати (каже той, хто тримає фломастер).
8. Правила відключення. Усі гаджети на беззвучно режимі протягом усього тренінгу.

Вправа 3. «Ми схожі»

Мета: Самопрезентація, знайомство з учасниками. Необхідний матеріал: жовтий фломастер, який буде передаватися від одного учасника до іншого. Хід розгляду:

Тренер пропонує учасникам по колу назвати себе і тварину (назва тварини починається на ту ж букву), а також назвати емоційну особливість, притаманну цій тварині.

– Розкажіть трохи про себе: вік, родина, інтереси.

– Назвіть три риси вашої особистості, які ви вважаєте позитивними, три кольори та три справи, які вам подобаються.

Потім жовтий фломастер передається наступному учаснику.

Тренер звертає увагу учасника на те, наскільки теплим стає фломастер у руці товариша.

Наступний учасник повинен назвати ім'я попереднього учасника та тварину, яку він назвав, підкресливши спільне у них (риси характеру, кольори чи улюблені справи).

Вправа 4. «Дискусія про очікування»

Кожен учасник розповідає про те, наскільки йому було цікаво навчання, чого він хоче навчитися та які навички йому потрібно розвивати.

Перерва 20 хвилин

Вправа 5 «Контакт є»

Необхідні матеріали: не потрібні.

Рух: Учасники повільно ходять по кімнаті, поки тренер не почне плескати.

Учасники розміщуються по кімнаті в довільному порядку, Тренер дає завдання – кожен учасник повинен ходити по кімнаті, не торкаючись інших учасників, поки Тренер не поплескає і не оголосить завдання. Це триває до тих пір, поки завдання не будуть виконані.

Завдання для вправи:

- моргніть учаснику, який стоїть перед вами;
- посміхніться учаснику навпроти;
- дайте п'ять сусіду (плескати долонями);
- поплескайте по плечу один-одного;
- обійняти учасника навпроти.

Закінчивши, учасники повинні повернутися на свої місця, щоб поговорити: чи було їм комфортно під час цієї вправи, яке із завдань їм найбільше сподобалося та хто з партнерів найбільше?

Вправа 6 «Емоційний лого»

Необхідні матеріали: не потрібні.

Хід роботи: Тренер пропонує розділити команду на дві команди. Потім учасників необхідно згрупувати таким чином, щоб вони утворили фігуру, яка

може стати логотипом команди та передати основні емоції, спільні для всіх учасників.

– Опишіть, що це за фігура? Що ви маєте на увазі, що ви хотіли повідомити?

Вправа 7. «Інтерв'юри»

Необхідні матеріали: папір, ручка.

Порядок: Усі учасники повинні розділитися на пари. Потім учасники в парах проводять один з одним п'ятихвилинні інтерв'ю, ставлячи саме ті питання, які їх цікавлять про дану людину з точки зору її емоційних переживань. Учасники розповідають про свої найкращі емоційні моменти та найбільш пам'ятні моменти свого життя, а інтерв'юер записує їхні відповіді.

Потім учасники повинні представити співрозмовника групі так, ніби вони є її власним PR-менеджером.

Місія полягає в тому, щоб зробити це якомога веселішим і позитивнішим.

Вправа 8 «Підсумки дня»

– Які емоції ви зараз відчуваєте? Що сподобалось?

Тренінг – День 2.

Вітаємось та нагадуємо про принципи і правила.

Вправа 9. «Мій емоційний стан тут і зараз»

Тренер просить учасників назвати емоцію, яку вони зараз відчувають, і, якщо хочуть, чому.

Вправа-розминка 10. «Атоми і молекули»

Необхідні матеріали: свисток.

Хід: Тренер просить групу встати, заплющити очі й уявити, що кожна людина – це маленький атом. Як ми всі знаємо, атоми можуть об'єднуватися, утворюючи молекули, які є досить стабільними структурами.

Тренер говорить завдання: Зараз ви відкриєте очі і почнете хаотичні рухи в просторі, а за моїм сигналом (звук свистка) об'єднаєтеся в молекули, в яких я задам кількість атомів – від 2 до 4. Сформуйте молекула і відкрийте очі.

Почувши сигнал тренера, учасники починають вільно переміщатися в просторі і об'єднуються в частинки, які деякий час рухаються в загальній формі. Молекула знову розпадається на окремі атоми і т.д.

Вправа 11 «Спільні малюнки»

Необхідні матеріали: один аркуш паперу та ручка для кожної пари.

Етапи: для виконання цієї вправи учасникам необхідно розділитися на пари, кожна з них повинна вибрати людину, з якою сьогодні спілкувався найменше.

Всі дії повинні виконуватися тихо, тобто розмови з партнерами неприпустимі.

Для двох осіб учасники беруть аркуш паперу та ручку, якою малюватимуть.

Завдання – намалювати сюжетну карту на будь-яку тему без консультації з партнером.

Після завершення пара повинна дати своїй малюнку назву.

Дякуємо партнерам за спільний захід.

Покажіть малюнки групі.

Обговорення:

– Що зображено на вашому малюнку? Це якісь ознаки, які мають сенс?

Це подія? Опишіть.

– Які емоції ви зараз відчуваєте?

– Що допомогло, а що завадило у виконанні завдання?

– Які особисті фантазії вдалося реалізувати, а які не вдалося?

Перерва 20 хвилин.

Вправа 12 «Команда: за і проти»

Необхідні матеріали: папір, ручка.

Хід роботи: Учасників необхідно розділити на дві команди.

Перше завдання – написати про переваги роботи в колективі (бригаді, групі), а друге завдання – про недоліки.

Учасники повинні дати своїй команді назву та девіз, які відображають суть місії команди та представляють їх віру.

Потім тренер пропонує обговорити цю проблему один з одним.

Після обговорення тренер просить усіх звернути увагу на відповіді команд і відповісти на запитання:

– Зараз вони думають як команда? Чи перебивали один одного, вислуховували всіх учасників тощо.

– Як ви думаєте, які емоції зараз відчуває кожен член вашої команди та команди суперника?

Вправа 13 «Ми група»

Необхідні матеріали: не потрібні.

Хід роботи: Тренер пропонує встати в коло і по одному роздавати завдання групі:

– За кольором одягу верхньої частини тіла;

– Залежно від довжини волосся;

– За довжиною нігтів;

– За видом взуття;

Наступне завдання ще складніше. Познайомившись ближче, учасники повинні спробувати об'єднатися в групи на основі внутрішнього досвіду та емоційного стану.

– Виберіть учасника, який, на вашу думку, найбільш схожий на вас за рівнем емоційних переживань і передайте ці сигнали всій групі.

– Зверніть увагу, чи схожі позиції обох людей?

– Змініть пару та виберіть іншого учасника за іншою ознакою. Аргумент із попереднього прикладу.

Тому кожен учасник пари може змінюватися і переобиратися 3-4 рази.

Вправа 14 Стоп невербаліка

Тренер запрошує кількох учасників вийти. Нехай вони сядуть спиною до спини і розкажуть одне одному про радісні (і сумні) речі, які трапилися з ними влітку/восени/взимку/навесні.

Обговорення: Дізнайтеся, що відчували учасники, коли вони розповідали історію, і обговоріть, як легше говорити певні речі, коли ви не бачите іншу особу, дивлячись їй в очі, або навпаки (До тренера).

Вправа 15 «Підсумки дня»

– Які емоції ви зараз відчуваєте? Що сподобалось?

Третій день.

Вправа 16 «Мої емоції»

Мета: продемонструвати вміння виражати почуття, визначати почуття та невербально передавати їх іншим учасникам.

Необхідні матеріали: не потрібні.

Хід роботи: Тренер збирає кількох учасників і оголошує завдання – вони по черзі описують «що я відчуваю, коли...», а інші учасники повинні відгадати, про що йдеться:

- Почувся сильний гуркіт грому;
- Ми спробували дуже смачне морозиво;
- Після грози з'являється веселка;
- Він чекає з кошеням на руках;
- Бачу когось дуже близького;
- Зустріч з ворогом...

Обговорення: проаналізуйте поведінку та взаємодію учасників.

Перерва 10 хв.

Вправа 17. «Малюнок трансформації емоцій»

Тренер пропонує велику вправу (4 завдання) – малювання великого малюнка на плакаті.

Необхідні матеріали: великий плакат, олівці, фломастери.

Процес:

Учасників необхідно поділити на дві команди.

1. Перша частина.

Кожен учасник повинен обдумати та згадати найскладніші ситуації зі свого життя, не поспішаючи занурюватися в думки та емоції, предмети, тварин та кольори, які з ними асоціюються.

Кожна команда учасників повинна умовно розділити свій плакат на 4 частини.

2. Друга частина.

На одній частині плаката (1/4 всієї поверхні) кожна група повинна намалювати загальний малюнок цих найскладніших ситуацій: кожен малює свою частину і кожен повинен спробувати розташувати їх у цілісній формі, щоб візуально отримане зображення це поєднання ситуацій.

Після завершення цієї «найскладнішої» частини, оголошується невелика 10-хвилинна перерва.

Далі кожного учасника запрошують до саморефлексії та занурення у найяскравіші та найприємніші події свого життя.

Питання для цього етапу:

- Про що ти думав?
- Що ви тоді відчували?
- Спробуйте знову пережити подію і відчувати всі почуття. Який зв'язок?

Як ви можете це описати?

3. Третя частина

У протилежній частині плаката (1/4 частина) кожна група описує свої події, малює загальну картину, створює зв'язки.

Відпочинок 10 хвилин.

Питання для цього етапу:

- Як ви вважаєте, чи може одна частина картини стати іншою?
- Спробуйте окремо подумати про низку змін у своїх думках, переконаннях і переживаннях, щоб поступово перетворити «найскладніший» образ у «найприємніший».

Питання для допомоги учасникам:

– Які позитивні результати можна отримати від «важкої» частини? Чого вас навчила ця ситуація?

– Що може зробити сильнішим?

– Як ви вважаєте, які кроки потрібно зробити, щоб від «найважчої» ситуації перейти до «найприємнішої»?

Тепер учасники повинні малювати переходи крок за кроком, використовуючи відтінки кольорів, щоб зобразити поступову трансформацію зображення так, щоб усе зображення виглядало як цілісна, гармонійна картина.

4. Четверта частина

Відображення креслень.

– Чи подобається вам мистецтво, яке ви створюєте разом?

Обидві команди повинні представити свої зображення та пояснити пізнавальні та емоційні способи їх створення. – Що команда дала б одна одній?

– Яким досвідом ви б поділилися в подібних ситуаціях?

Вправа 18. «Рефлексія і підсумок»

Рефлексія, підсумок

Необхідні матеріали: не потрібні. Поведінковий процес: Тренер рекомендує ознайомитися з цілями тренінгу, озвученими на початку, та очікуваннями, висловленими кожним учасником, а також представляє підсумок: наскільки кожен учасник досяг своїх цілей. Учасники відповідають на запитання й дякують за участь учаснику, який сидить поруч, називаючи його чи її ім'я та згадуючи три позитивні якості цього учасника.

Питання:

– Що найбільше сподобалося в тренінговому процесі?

– Як ви себе відчуваєте зараз?

– Що підходить?

Подяка всім учасникам за участь.

Отже, після проходження тренінгу емоційного інтелекту учасники зможуть краще розуміти свої та чужі емоції, діагностувати свій та чужий

емоційний стан, керувати власним емоційним станом, використовувати емоції для досягнення своїх цілей, розуміти, як емоції впливають на поточне життя. ситуації та застосовувати знання та навички у сфері емоційного інтелекту для впливу на стосунки з іншими, встановлення та підтримки ефективної міжособистісної комунікації у сфері ділової діяльності, досягнення якісно нового рівня самоменеджменту тощо.

3.2. Рекомендації з підвищення рівня конфліктостійкості студентів психологів

Н. Вітюк зазначала, що професійний розвиток фахівця – це насамперед процес поступової зміни його особистості під впливом багатьох факторів, у тому числі власної позитивної позиції, спрямованої на самовдосконалення та самореалізацію. Розвиток кар'єри передбачає розвиток професійної орієнтації, компетенцій, соціальної значущості та важливих якостей професії, які в цілому дають змогу якісно та творчо здійснювати професійну діяльність з урахуванням особистісно-психологічних особливостей людини [15, с. 34].

Конфліктостійкість особистості – це здатність людини оптимально організувати свою поведінку в складних ситуаціях соціальної взаємодії, безконфліктно вирішувати проблеми у стосунках з іншими. Вищий рівень розвитку конфліктостійкості в особистості є ключовим фактором для ефективності дій в умовах конфлікту, і відзначається кількома важливими аспектами:

- особа із високим рівнем конфліктостійкості має здатність об'єктивно оцінювати ситуацію конфлікту, розуміти корені проблем та аналізувати можливі наслідки різних рішень.

- особа з високою конфліктостійкістю успішно досягає поставлених цілей, використовуючи конструктивні стратегії вирішення конфліктів;

- людина, яка демонструє високий рівень конфліктостійкості, постійно відстежує та контролює власну поведінку та реакції на конфліктні ситуації;

- ефективна особа в конфлікті забезпечує злагодженість рішень та взаємодію учасників для досягнення спільної мети;
- особа з розвиненою конфліктостійкістю може чітко висловлювати свої інструкції, роблячи їх зрозумілими та усвідомлюючи їхню необхідність;
- особа виявляє здатність ефективно комунікувати та донести інформацію до учасників конфлікту, сприяючи взаєморозумінню та вирішенню проблем [62].

Узагальнюючи, високий рівень конфліктостійкості визначається не лише здатністю уникати чи урегулювати конфлікти, але й здатністю до конструктивного управління та розвитку ситуації, що може виникнути в конфліктному середовищі. Зміст конфліктостійкості може бути розкритий через: культуру ціннісно-сміслової сфери; культуру мислення; культуру почуттів; комунікативну культуру; культуру уявлень; відчуття контексту. А відтак, процес розвитку конфліктостійкості у студентів-психологів має базуватися на конфліктологічній грамотності і конфліктологічній компетентності людини, утворюючи разом з ними конфліктологічну освіту/конфліктологічну підготовку особистості. Встановлено, що випускники здатні чітко визначати цілі своєї навчально-професійної діяльності та обирати оптимальні шляхи їх досягнення. Їх відрізняє бажання самостійно долати труднощі, вміння аналізувати виниклі труднощі та долати їх, на відміну від першокурсників [93].

Ключові рекомендації, як справлятися з конфліктами та опором, які можуть виникнути в результаті психологічних консультацій представлені на рис. 3.1.

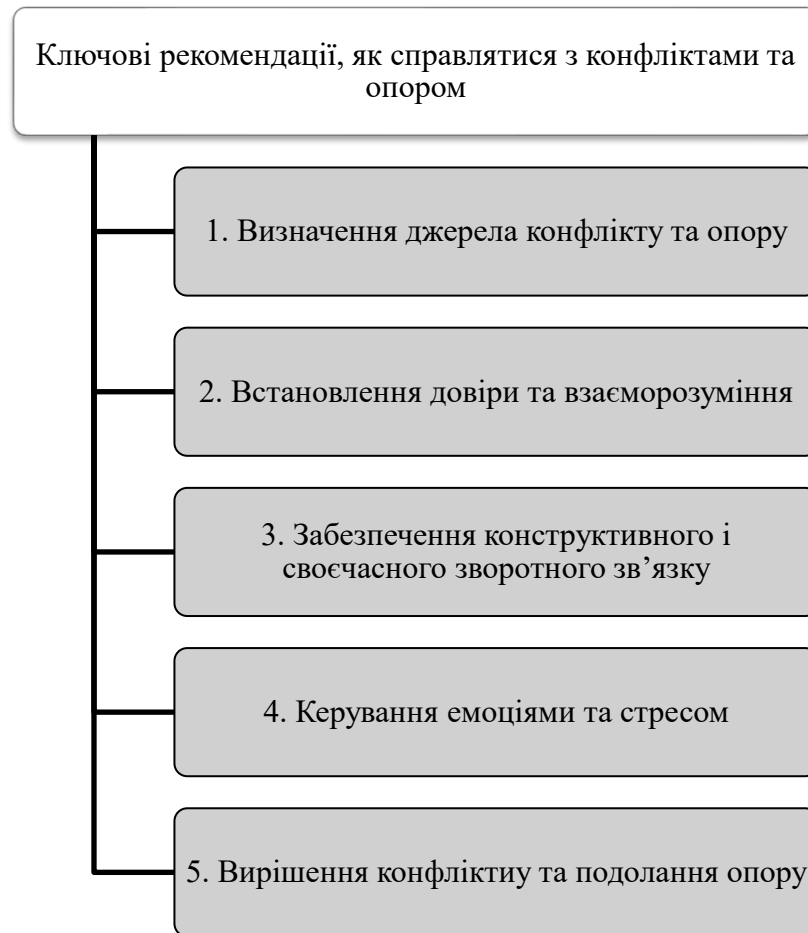


Рис. 3.1. Ключові рекомендації щодо управління конфліктом і опором
Джерело: складено за [87]

Передусім необхідно ідентифікувати джерело конфлікту та опору. Конфлікт і опір можуть виникати через різні фактори, такі як особистість, цінності, цілі, очікування, стилі спілкування, динаміка влади чи емоції. Щоб впоратися з ними, потрібно зрозуміти основні причини та перспективи залучених сторін. Для цього доцільно використовувати активне слухання, співчуття та відкриті запитання, щоб досліджувати проблеми співробітників та уникайте припущень, суджень або звинувачень, які можуть посилити конфлікт або опір. Коли справа доходить до вирішення конфліктів і опору в управлінні продуктивністю та зворотному зв'язку, важливо підходити до цього з емпатією та відкритим спілкуванням. Одним із способів є використання моделі GROW для встановлення цілей і вирішення будь-яких

проблем. Також корисно сприяти створенню позитивної робочої атмосфери та заохочувати відгуки від усіх членів команди [87].

Зокрема, модель GROW (Goal, Reality, Options, Wrap-up) є популярною в сфері коучингу і призначена для встановлення цілей та сприяння змінам в житті клієнта. Незважаючи на використання таких моделей, зміна поведінки може бути важкою. Один з можливих варіантів пояснення цього полягає в тому, що важливі аспекти зміни поведінки не враховуються моделлю GROW. У сфері ініціатив щодо здоров'я було проведено значні дослідження зміни поведінки, що призвело до створення Health Action Process Approach (НАРА). Ця модель враховує дві фази зміни поведінки: ініціацію (планування зміни) та дію (введення нових дій). Саме на другій фазі модель НАРА надає нові процеси, які можуть бути корисні для коучингу зміни поведінки. Автори модифікували ключові компоненти НАРА, щоб включити їх в модель GROW. Зазвичай клієнти вважають модель GROW більш ефективною [94].

Другим етапом є встановлення довіри та взаєморозуміння. Довіра та взаєморозуміння є основою ефективного управління конфліктами та налагодження зворотного зв'язку. Вони допомагають зменшити обороноздатність, підвищити відкритість і сприяти співпраці. Щоб побудувати довіру та стосунки, потрібно виявляти повагу, чесність і послідовність у взаємодії. Також доцільно демонструвати компетентність, авторитет і турботу про благополуччя та розвиток клієнтів, визначати їхні сильні сторони, досягнення та внесок, а також висловити свою вдячність і визнання. Доцільно створити довіру та взаєморозуміння, забезпечуючи прозорість інформації. Для цього необхідно практикувати справедливе та однакове ставлення до людей [87].

На третьому етапі необхідно забезпечувати конструктивний і своєчасний зворотний зв'язок. Зворотний зв'язок є ефективним способом зниження конфліктності, навчання та зростання, але він також може призвести до конфлікту та опору, якщо його не надати належним чином. Щоб забезпечити конструктивний і своєчасний зворотний зв'язок, необхідно узгодити його з

цілями продуктивності та стандартами. Крім того доцільно використовувати конкретні та вимірювані приклади, щоб підтвердити відгук і зосередитися на поведінці, а не на людині. Важливо збалансувати позитивні та негативні відгуки, використовуючи підтримуючий і шанобливий тон. Крім того, запрошуючи клієнтів до відгуків, доцільно вислуховувати їхню реакцію та співпрацювати з ними для створення планів дій і подальших стратегій. Також доцільно забезпечити об'єктивний аналіз та визначити будь-які потенційні упередження або прогалини, які можуть сприяти конфлікту та опору [87].

Четвертий етап включає керування емоціями. Процес управління конфліктами може викликати сильні емоції та стрес, що може вплинути на ефективність і результати процесу консультування. Щоб керувати цими емоціями та стресом, важливо розпізнавати та визнавати власні емоції та стрес, а також емоції та стрес клієнтів, а також використовувати стратегії подолання, щоб їх регулювати. Крім того, використання навичок емоційного інтелекту, таких як самосвідомість, саморегуляція, соціальна обізнаність і управління стосунками, може бути корисним. Крім того, уникнення емоційних тригерів, таких як образи, звинувачення чи ультиматуми, допоможе розсіяти напругу. Нарешті, використання позитивних емоцій, таких як гумор, вдячність або оптимізм, може допомогти зміцнити взаєморозуміння. Ще один інструмент, який доцільно додати, полягає в тому, що якщо емоції стають проблемою і напруга розвивається, необхідно оголосити тайм-аут [87].

На п'ятому етапі відбувається безпосереднє вирішення конфліктів та подолання опору. Конфлікт і опір неминучі, але їх також можна розглядати як можливості для навчання, зростання та інновацій. Для вирішення конфліктів і подолання опору важливо прийняти підхід співпраці та вирішення проблем, а не конкурентний чи оборонний механізм. Визначення спільних інтересів і цілей залучених сторін і зосередження на рішеннях, а не на проблемах може бути корисним. Крім того, слід використовувати навички ефективного спілкування, такі як активне слухання, перефразування, резюмування, уточнення та запитання. Крім того, можна застосовувати такі методи

переговорів і посередництва, як мозковий штурм, компроміс або пошук третьої сторони. Нарешті, моніторинг і оцінка прогресу та результатів процесу врегулювання за допомогою зворотного зв'язку та підтримки може допомогти підвищити ефективність, мотивацію та залученість. Управління продуктивністю та зворотній зв'язок є складними, але корисними процесами для психологів. Пам'ятаючи про ці поради, можна ефективно впоратися з конфліктами та опором [87].

Рекомендації щодо розвитку конфліктостійкості як чинника оптимізації професійного становлення спеціалістів-професіоналів «людина-людина» ґрунтуються на результатах нашого емпіричного дослідження характеристик конфліктостійкості студентів-психологів.

Як зазначалося вище, результати емпіричного дослідження свідчать про те, що конфліктостійкість як невід'ємна складова професійного становлення студентів-психологів потребує корекційно-розвивального впливу. Вважаємо, що використання спеціального тренінгу, спрямованого на розвиток конфліктостійкості, матиме потенціал для підвищення рівня конфліктостійкості у студентів-психологів.

Ми віримо, що розвиток комунікативних навичок, у тому числі конфліктостійкості, сприятиме подальшому професійному становленню особистісно зрілих і продуктивних фахівців. Особистісний і професійний розвиток студентів-психологів взаємозалежні. З одного боку, властивості особистості суттєво впливають на вибір професії і подальший кар'єрний розвиток, з іншого – сама кар'єра також впливає на розвиток особистості. Іншими словами, розвиток конфліктостійкості є важливою складовою особистісної зрілості та неодмінною умовою успішного кар'єрного розвитку студентів-психологів.

Підвищення рівня конфліктостійкості студентів психологів може виявитися корисним як для їхнього особистісного розвитку, так і для успішної роботи в майбутньому. Ось декілька рекомендацій:

1. Тренінги з навичок комунікації:

- вивчення ефективних методів спілкування;
- тренування активного слухання та висловлення власних думок чітко і конструктивно;

2. Розвиток емпатії:

- вправи, які допомагають розуміти точки зору і почуття інших;
- приклади ситуацій, які стимулюють розгляд іншої перспективи;

3. Тренінг з вирішення конфліктів:

- вивчення стратегій вирішення конфліктів;
- рольові ігри та симуляції конфліктних ситуацій;

4. Самопізнання та розвиток внутрішньої стійкості:

- вправи для розуміння власних емоцій та їх впливу на поведінку;
- техніки стрес-менеджменту та саморегуляції;

5. Групова робота:

- задачі, що сприяють взаємодії та співпраці в групі;
- дискусії про теми, пов'язані з конфліктами та їхнім вирішенням;

6. Тренінг по роботі з різними культурами:

- ознайомлення з культурними різницями і вчення поважати різноманітність.

- розгляд ситуацій, які можуть виникнути в міжкультурних взаємодіях.

7. Підтримка самооцінки:

- сприяння розвитку впевненості та самооцінки;
- стимулювання самостійності в прийнятті рішень та роботі над власними недоліками;

8. Медіаграмотність:

- розуміння впливу медіа на формування уявлень та думок;
- навички аналізу та критичного мислення щодо інформації;

9. Сприяння толерантності:

- заохочення поваги до різноманіття;
- задачі, які сприяють розумінню та прийняттю різних точок зору.

Ці підходи можна інтегрувати в педагогічний процес або включити до позааудиторної діяльності для студентів. Організація тренінгів, семінарів та дискусій може також сприяти практичному застосуванню отриманих знань.

У таблиці 3.2. запропонуємо перелік інструментів для підвищення рівня конфліктостійкості.

Таблиця 3.2

**Прийоми та засоби для підвищення рівня конфліктостійкості
студентів-психологів**

№ з/п	Напрямок	Прийоми та засоби
1	Розвиток емоційного інтелекту:	Щоденник емоцій Медитація
2	Сприйняття емпатії	Рольові ігри Активне слухання
3	Самоаналіз та саморегуляція	Техніка «Тріада думок-почуттів-поведінки» Арт-терапія:
4	Практика вирішення конфліктів	Техніка "П'ять кроків до вирішення конфлікту" Рольові гри конфліктів.
5	Колективна робота	Тренінг з командної співпраці. Групові вправи з емоційного інтелекту.

Джерело: складено автором.

Для ефективного розвитку емоційного інтелекту рекомендується використовувати науково обґрунтовані підходи та техніки. Ведення щоденника емоцій є корисним засобом для поліпшення емоційної самосвідомості та виявлення патернів. Регулярна медитація, спрямована на усвідомлення дихання та емоційного стану, допомагає поліпшити контроль над емоціями. Сприйняття емпатії може бути розвинуте через рольові ігри, які дозволяють поставитися на місце іншої людини та розуміти її почуття. Активне слухання, включаючи не лише слова, але й емоційний стан співрозмовника, є важливою частиною цього процесу.

Самоаналіз та саморегуляція можуть бути здійснені за допомогою техніки «Тріада думок-почуттів-поведінки», що дозволяє розкрити

взаємозв'язок між думками, емоціями та поведінкою. Загалом техніка «Тріада думок-почуттів-поведінки» є ефективним інструментом для самоаналізу та саморегуляції емоційного стану. Вона базується на розумінні взаємозв'язку між трьома основними компонентами: думками, почуттями та поведінкою. Спочатку студент аналізує свої думки у конкретній ситуації. Це можуть бути автоматичні або свідомі мислення, які виникають в реакції на події чи стимули. Після визначення думок студент визначає свої емоційні реакції на ці думки. Які почуття виникають в результаті конкретних міркувань чи переконань? Далі студент аналізує свою поведінку, яка є результатом внутрішніх думок та почуттів. Які конкретні дії чи реакції виникають на основі його думок та емоцій? Техніка дозволяє студентам розкривати та розуміти внутрішній механізм взаємодії між різними аспектами свого психічного життя. Вона надає можливість не лише ідентифікувати негативні чи деструктивні патерни мислення та емоційні реакції, але й впроваджувати позитивні зміни. Студенти, застосовуючи цю техніку, можуть розвивати свідомість, саморегуляцію та покращувати свою емоційну стійкість в різних ситуаціях, що є важливим для успішної професійної діяльності психологів.

Арт-терапія, також, є ефективним засобом вираження емоцій та зниження рівня стресу. Арт-терапія, яка включає в себе виразне використання мистецтва для вираження емоцій, має значний потенціал для підвищення конфліктостійкості. Вона створює сприятливий простір для індивіда висловлювати свої почуття та думки через творчий процес. Малювання, скульптура чи інші творчі форми дають можливість висловлювати емоції, які можуть бути складні для висловлення словами. Це допомагає виявляти та розуміти власні почуття в конфліктних ситуаціях. Арт-терапія може сприяти зниженню рівня стресу через творчий процес, який дозволяє відпустити напругу. Зменшення стресу важливо для ефективного керування конфліктами та уникнення емоційного перевантаження. Групові арт-сесії можуть сприяти взаєморозумінню та співпереживанню, що є важливими аспектами конфліктного взаємодії. Спільна творчість може підвищити рівень емпатії між

учасниками. Процес творчості розвиває креативне мислення та здатність дивитися на конфлікти з різних точок зору. Це сприяє знаходженню нових, нестандартних рішень. Арт-терапія дозволяє краще розуміти власні потреби, бажання та цінності, що є важливим для побудови конструктивних відносин та вирішення конфліктів. Отже, використання арт-терапії може сприяти не лише вираженню емоцій, але і розвитку навичок, які сприяють конфліктостійкості та покращенню взаємин в конфліктних ситуаціях.

Для вирішення конфліктів можна використовувати техніку «П'ять кроків до вирішення конфлікту», яка включає в себе визначення проблеми, збір інформації, генерацію альтернатив, вибір оптимального варіанту та впровадження рішення. Рольові гри конфліктів дозволяють розглядати різні точки зору та розвивати навички конструктивної комунікації.

Участь в тренінгу з командної співпраці сприяє розвитку навичок комунікації, співпраці та розв'язання конфліктів в групі. Групові вправи з емоційного інтелекту сприяють розвитку спільних емоційних компетенцій через спільні вправи та дискусії. Ці рекомендації ґрунтуються на сучасних підходах до розвитку емоційного інтелекту та визнаних наукових дослідженнях у цій області. Ці техніки можуть допомогти студентам психології не лише розширити свої знання та розуміння щодо емоційного інтелекту та конфліктів, але і практично застосовувати їх у своєму особистому та професійному житті.

На підставі проведеного дослідження можна зробити кілька рекомендацій для студентів психологів, спрямованих на поліпшення їхнього емоційного інтелекту та конфліктостійкості. Враховуючи, що інтегративний рівень емоційного інтелекту корелює з конфліктостійкістю, рекомендується активно працювати над розвитком емоційних компетенцій. Участь у тренінгах, курсах з самоспостереження та взаємодії може сприяти удосконаленню вмінь розпізнавання та управління емоціями. Зважаючи на позитивну кореляцію між загальним рівнем емпатійності та конфліктостійкістю, студентам слід приділяти увагу розвитку емпатійних

навичок. Взаємодія з різноманітними соціальними групами, слухання інших та розуміння їхніх емоцій може позитивно впливати на здатність ефективно управляти конфліктами. Одним із аспектів емоційного інтелекту є здатність до самоаналізу та саморегуляції. Рекомендується студентам вдаватися в рефлексію власних емоцій та вдосконалювати навички контролю за ними. Це може виявитися корисним при вирішенні конфліктних ситуацій. З метою підвищення конфліктостійкості, студентам слід активно вивчати та вдосконалювати методи вирішення конфліктів. Участь у тренінгах з навичок спілкування та вирішення конфліктів може забезпечити необхідний досвід і покращити їхні навички управління конфліктами. Розвиток емоційного інтелекту та конфліктостійкості може бути сприянням для покращення колективної працездатності. Спільні проекти та групові справи можуть надихнути студентів на ефективнішу співпрацю та взаємодію. Враховуючи ці рекомендації, студенти психології можуть активно розвивати свої емоційні та міжособистісні навички, що сприятиме покращенню якості їхньої освіти та майбутньої професійної кар'єри.

Отже, конфліктостійкість є важливою якістю для будь-якої людини, але для психолога вона особливо важлива. Психолог повинен бути в змозі долати конфліктні ситуації, зберігаючи при цьому психологічну рівновагу і ефективність діяльності. Підвищення рівня конфліктостійкості студентів психологів важливо для їхнього успішного особистісного та професійного розвитку. Рекомендації включають в себе розвиток навичок комунікації, емпатії та вирішення конфліктів, самопізнання та роботу з внутрішньою стійкістю, групову взаємодію, розуміння культурних різниць, підтримку самооцінки, медіаграмотність та розвиток толерантності. Ці підходи не лише сприяють покращенню взаємовідносин, але й формують готовність до розв'язання конфліктів у професійній діяльності майбутніх психологів.

Висновки до розділу 3

У третьому розділі розроблено прикладні рекомендації щодо розвитку емоційного інтелекту студентами психологами, що дало можливість узагальнити такі висновки:

1) Тренінгова програма «Розвиток емоційного інтелекту» є комплексним та науково обґрунтованим заходом, спрямованим на підвищення ефективності емоційного інтелекту у студентів-психологів. Заснована на вивченні провідних досліджень у галузі емоційного інтелекту (EI), програма визначає чіткі мети та завдання для досягнення покращень у ключових аспектах EI. Мета тренінгу – не лише розвиток емоційного інтелекту, але й виховання емпатії, поліпшення емоційної самосвідомості та зміцнення командної роботи. Програма розрахована на активну участь 30 студентів-психологів, і проводиться протягом трьох днів, інтенсивно працюючи 6 годин щодня. Тренінг включає різноманітні вправи, спрямовані на практичний розвиток емоційної самосвідомості, роботу над емпатією та формуванням емоційної логічності. Застосування тілесних взаємодій, творчих завдань та групових взаємодій сприяє формуванню позитивного психологічного клімату та підвищенню рівня участі.

Всі вправи ретельно вибрані та структуровані для максимального впливу на розвиток емоційного інтелекту. Вони забезпечують збалансовану комбінацію фізичних, емоційних та інтелектуальних аспектів. Кожна вправа має конкретну мету, яка вписується в загальний контекст тренінгу, сприяючи не лише розвитку емоційної компетентності, але й підвищенню самоусвідомлення та соціальних навичок учасників. Всі етапи тренінгу логічно вплетені один у одного, що створює цілісний досвід навчання та розвитку. Провідні установки тренінгу включають сприйняття кожного учасника як унікальної особистості, підтримку довіри та прийняття різноманітності емоцій. Результати програми включають підвищення рівня самооцінки, самоприйняття та самореалізації учасників.

2) Конфліктостійкість особистості грає важливу роль у професійному розвитку фахівця. Високий рівень конфліктостійкості характеризується об'єктивною оцінкою ситуацій, ефективним використанням стратегій вирішення конфліктів та здатністю до контролю над власною поведінкою. Розвиток цієї якості базується на професійній орієнтації, розвитку компетенцій та важливих якостей професії. Студенти-психологи повинні спрямовувати свої зусилля на конфліктологічну грамотність та компетентність, формуючи конфліктологічну освіту для подальшого самовдосконалення та ефективного вирішення конфліктів у професійній діяльності. Рекомендації щодо управління конфліктами та опором в психологічних консультаціях передбачають ідентифікацію джерел конфліктів, застосування активного слухання та співчуття, використання моделі GROW для встановлення цілей, формування довіри та взаєморозуміння, забезпечення конструктивного зворотного зв'язку і емоційного керування. Підкреслюється важливість прозорості, позитивного спілкування та залучення всіх сторін у процесі.

Рекомендації щодо розвитку конфліктостійкості серед студентів-психологів базуються на результатах емпіричного дослідження та вказують на необхідність корекційно-розвивального впливу. Впровадження спеціального тренінгу, спрямованого на розвиток конфліктостійкості, може сприяти підвищенню рівня цієї компетенції у майбутніх психологів. Рекомендовані напрями включають тренінги з комунікативних навичок, розвиток емпатії, вирішення конфліктів, самопізнання, групову роботу, роботу з різними культурами, підтримку самооцінки, медіаграмотність та сприяння толерантності. Ці підходи можуть сприяти як особистісному розвитку, так і успішній професійній діяльності студентів-психологів.

Запропоновано комплекс інструментів для підвищення конфліктостійкості студентів-психологів. Запропоновані прийоми та засоби охоплюють різні напрями, такі як розвиток емоційного інтелекту, сприйняття емпатії, самоаналіз та саморегуляція, практика вирішення конфліктів,

колективна робота, арт-терапія та тренінги з командної співпраці. Ці інструменти розроблені на основі сучасних підходів та досліджень з метою ефективного розвитку конфліктостійкості студентів, що може сприяти їхньому успішному професійному становленню в майбутньому.

Ці рекомендації спрямовані на поліпшення як особистісних якостей, так і навичок управління конфліктами, що може сприяти успішному освітньому та професійному розвитку студентів психології.

ВИСНОВКИ

Отже, проаналізувавши емоційний інтелект як чинник конфліктостійкості майбутніх психологів, узагальнено наступні висновки:

1. Концепція емоційного інтелекту відносно нова. В даний час в психології емоційного інтелекту виділяють ряд провідних теорій. Історично першою була робота П. Саловея та Дж. Майєра, яка включала лише когнітивні здібності, пов'язані з обробкою інформації про емоції. Потім відбувся зсув у трактуванні в бік посилення ролі особистісних характеристик (модель Р. Бар-Она). Аналіз теоретичних підходів дозволяє визначити емоційний інтелект як сукупність емоційно-когнітивних здібностей до соціально-психологічної адаптації особистості. Усі структурні елементи емоційного інтелекту взаємопов'язані, і їх тісна взаємозалежність сприяє ефективним міжособистісним стосункам. Емоційний інтелект – це не тільки складна, але й багатофункціональна сутність. Спираючись на запропоновані науковцями теоретичні розробки, назвемо функції емоційного інтелекту: регуляторні функції, стресопротекторні функції та адаптаційні функції. Розвиток емоційного інтелекту людини також може покращити міжособистісні стосунки, дозволяючи гармонійно проявити свої творчі таланти, а також є відображенням високого професіоналізму фахівця.

2. Емоційний інтелект грає важливу роль у роботі психолога і має значний вплив на якість взаємодії з клієнтами та результати психотерапевтичної практики.

Психолог, володіючи високим рівнем EI, здатний краще розуміти емоції, які переживає клієнт та бути більш емпатичним та сприяти глибшому розумінню проблем клієнта. Має гарну комунікації з клієнтом, буде ефективній обмін інформацією. Вміє виявляти емпатію, слухати, враховувати емоційний стан клієнта може сприяти побудові довіри та сприяти ефективності терапевтичного процесу, а також допомагає зберігати професійну компетентність та розвивати емоційну грамотність клієнтів.

В цілому, розвинений емоційний інтелект є важливим компонентом успішної психотерапії та психологічного консультування, оскільки він дозволяє психологу працювати з емоційно зарядженими ситуаціями, побудовувати довірливі відносини та сприяти ефективному розв'язанню проблем клієнта.

3. Конфліктостійкість – це психологічна стійкість особистості, яка забезпечує здатність конструктивно взаємодіяти з оточуючими, ефективно вирішувати життєві завдання, керувати конфліктами шляхом саморегуляції та самоконтролю в складних, емоційно напружених ситуаціях. Конфліктостійкість серед студентів-психологів є важливою якістю, що визначає їхню здатність ефективно вирішувати конфлікти та взаємодіяти з іншими особистостями в процесі навчання та практики. Емоційна стабільність, комунікативні навички, емпатія, стресостійкість та розвиток особистісних ресурсів виявляються ключовими аспектами конфліктостійкості для студентів-психологів.

4. Емпіричне дослідження розвитку емоційного інтелекту та конфліктостійкості серед студентів-психологів, проведене в м. Київ, має на меті визначення взаємозв'язку між цими двома аспектами. З метою досягнення поставлених завдань був розроблений план дослідження, який включає п'ять етапів.

- Етап 1. Аналіз питань та огляд існуючих джерел.
- Етап 2. Розробка науково-методичного інструментарію дослідження.
- Етап 3. Опрацювання результатів дослідження.
- Етап 4. Розробка тренінгової програми "Розвиток емоційного інтелекту у майбутніх психологів".
- Етап 5. Розробка рекомендацій з підвищення рівня конфліктостійкості студентів-психологів.

Цей план дослідження надає систематизовану структуру для вивчення взаємозв'язку емоційного інтелекту та конфліктостійкості серед студентів-психологів та визначення шляхів подальшого розвитку цих навичок.

На етапі розробки науково-методичного інструментарію для дослідження емоційного інтелекту та конфліктостійкості обрано п'ять психодіагностичні методики, які відповідають меті дослідження: авторська анкета; опитувальник Холла на загальний рівень EI; методика «Діагностика рівня емпатії» за І. Юсуповим; тест-опитувальник Томаса-Кілманна (ТКІ); діагностика стійкості до конфліктів за методикою М. Фетіскіна, В. Козлова, Г. Мануйлова. На етапі опрацювання результатів та формування висновку проведено статистичний аналіз даних, зіставити їх з гіпотезами та цілями дослідження.

Отже, використання цих методик дозволило провести комплексне та глибоке дослідження емоційного інтелекту та конфліктостійкості студентів-психологів, а їхні результати стануть основою для подальшого розвитку програм та тренінгів у відповідних областях.

Отримані результати емпіричного дослідження емоційного інтелекту та конфліктостійкості студентів психології вказують на дефіцит розуміння концепцій емоційного інтелекту серед досліджуваних. Іншими словами, більшість студентів потребує удосконалення знань щодо цих аспектів. Зазначено, що основні емоційні стани, які викликають труднощі, це нудьга, тривожність і сум. Щодо компетенцій, навичка розпізнавання власних емоцій визнана найбільш значущою. Однак виявлені проблеми з емпатією та розпізнаванням емоцій інших. Зокрема, результати тестування за анкетой Н. Холла свідчать про переважання середніх та низьких рівнів емоційного інтелекту серед студентів-психологів, і відсутність високого рівня. Це підкреслює важливість розвитку емпатії та розпізнавання емоцій як ключових компонентів емоційного інтелекту. Результати методики «Діагностика стійкості до конфліктів» свідчать про різноманітний рівень конфліктостійкості серед студентів. Більшість може ефективно управляти конфліктами, але

частково потребує підтримки. Також виявлені особистості з низькою стійкістю до конфліктів, що вказує на необхідність розвивати в них відповідні навички. Кореляційний аналіз підтверджує позитивну залежність між емоційним інтелектом та конфліктостійкістю, а також підкреслює важливість емпатії. Отже, для студентів-психологів розвиток емоційного інтелекту, емпатії та навичок управління конфліктами є ключовим завданням.

5. Тренінгова програма «Розвиток емоційного інтелекту» розроблена з урахуванням численних досліджень, що свідчать про ефективність та доцільність впровадження навчальних та тренінгових програм для покращення ключових параметрів емоційного інтелекту (EI). Особливий акцент робиться на розвиток емпатії, емоційної самосвідомості, креативності, пошуку нестандартних рішень та вирішення комунікативних бар'єрів, спрямованих на поліпшення колективних відносин та атмосфери. Мета тренінгу – розвиток емоційного інтелекту, виховання емпатії, покращення емоційної самосвідомості та командної роботи. Програма розрахована на студентів-психологів та включає в себе 18 годин практичного навчання протягом трьох днів.

Завдання тренінгу фокусуються на розвитку різних аспектів емоційного інтелекту, включаючи емоційну самосвідомість, емпатію та емоційну логічність. Учасники вивчають і розвивають навички розпізнавання та управління емоціями, а також вчать працювати як ефективна команда.

Застосування творчих завдань, групових взаємодій та дискусій сприяє формуванню позитивного психологічного клімату та забезпечує високий рівень участі. Такий тренінг не лише сприяє підвищенню емоційного інтелекту учасників, а й сприяє покращенню їхнього самоприйняття та самореалізації. У цілому, тренінгова програма є важливим інструментом для формування ключових компетенцій, необхідних для успішної професійної діяльності майбутніх психологів.

Визначено важливість конфліктостійкості для професійного розвитку психологів. Високий рівень конфліктостійкості включає об'єктивну оцінку

ситуацій, ефективне вирішення конфліктів та контроль над власною поведінкою. Рекомендації для студентів-психологів включають у себе розвиток конфліктологічної грамотності, управління конфліктами в психологічних консультаціях, ідентифікацію джерел конфліктів та роботу над компетенціями. Також рекомендується впровадження спеціальних тренінгів для розвитку конфліктостійкості серед студентів-психологів, з фокусом на комунікативних навичках, емпатії та розвитку культурної компетентності. Загальний арсенал інструментів включає різноманітні підходи, такі як розвиток емоційного інтелекту, сприйняття емпатії, самоаналіз та саморегуляція, практика вирішення конфліктів, колективна робота, арт-терапія та тренінги з командної співпраці. Ці рекомендації спрямовані на всебічний розвиток студентів-психологів, який сприятиме їхньому успішному професійному становленню.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Ананьєв Б. Р. Людина як пізнання. Наука, 2000. 350 с.
2. Андрєєва І. М. Взаємозв'язок емоційного інтелекту і особистісної тривожності в підлітковому віці. Психологічне здоров'я в контексті розвитку особистості: Матеріали республ. науково-практ. конф., 30-31 січня 2004 року, м Брест. Брест, 2004. с. 12-13.
3. Андрєєва І. М. Взаємозв'язок соціальної компетентності та емоційного інтелекту у працівників. Жінка. Освіта. Демократія: Матеріали 5-ї Міжнар. міждисциплінарної науково-практ. конф. 6-7 листопада 2002 року, м Мінська. Мінськ, 2003. С.194-196.
4. Андрєєва І. Н. Емоційний інтелект: дослідження феномену. Питання психології. 2006. № 3. С. 78 - 86.
5. Анохіна С.А. Розвиток стресостійкості у дитячому та підлітковому віці. Прикладна психологія та психоаналіз. 2007. № 1. С. 51-62.
6. Анцупов А.Я. Конфліктологія: Підручник для вузів. 2002. 551 с.
7. Аршава І. Ф. Емоційна стійкість людини і її діагностика. Донецьк. Вид-во ДНУ, 2006. 336 с.
8. Бабяк О. Проблема емоційного інтелекту в психологічній науці. Освіта осіб з особливими потребами: шляхи розбудови. 2020. Том 1. № 16. С.34-39
9. Базима Б. А., Густяков Н. А. Про колірний вибір як індикатор емоційних станів у процесі вирішення малих творчих завдань. Вісник ХДУ. Харків, 1988. №320. С. 22-25.
10. Бантишева О. Особливості та чинники емоційного інтелекту осіб юнацького віку. Збірник наукових праць «Проблеми сучасної психології». 2019. № 30. URL: <https://doi.org/10.32626/2227-6246.2015-30> (дата звернення: 25.12.2023).
11. Бортун, Б. О. Системний аналіз конструктивної конфліктності особистості. Вісник післядипломної освіти : збірник наукових праць. Серія

«Соціальні та поведінкові науки». – 2020. – Вип. 11(40). С. 10–27. URL: <https://ela.kpi.ua/handle/123456789/40765?mode=full> (дата звернення: 25.12.2023)

12. Васильківський І. П. Сутність та структура поняття емоційний інтелект в контексті виховання особистості. Науковий вісник Національного університету біоресурсів і природокористування України. Серія: Педагогіка, психологія, філософія. 2016. С. 26-31

13. Везетіу Є. В. Проблема розвитку емоційного інтелекту особистості. International Journal of Professional Science №2-2018 URL: <http://scipro.ru/article/04-02-2018> (дата звернення: 25.12.2023)

14. Вілюнас В.К. Психологія емоційних явищ. 2006. 115 с.

15. Вітюк Н.Р. Психологія конфлікту: навч.-метод. посіб. для проведення семінарських занять у вищих навчальних закладах. Івано-Франківськ: Симфонія форте, 2008. 176 с.

16. Власова О. І. Психологія соціальних здібностей: структура, динаміка, чинники розвитку. Київ: ВПЦ "Київський університет", 2005. 308 с

17. Гарскова Г.Г. Введення поняття «емоційний інтелект» у психологічну теорію. Тез. наук. практ. конф. «Ананьївські читання». 1999. С. 25-26.

18. Гарькавець С.О., Волченко Л.П. Конфлікти в освітньому середовищі : діагностика та практика вирішення : навчально-методичний посібник. Харків : Друкарня Мадрид, 2020. 91 с. URL: <https://znayshov.com/FR/6087/194.pdf> (дата звернення: 25.12.2023)

19. Гіренко С.П. Концептуальні засади виховання конфліктологічної культури працівників ОВС в умовах професіоналізації (педагогічний аспект). 2018. URL: http://www.nbu.gov.ua/portal/natural/vkhnu/Nzkp/2008_20/08.htm (дата звернення: 25.12.2023)

20. Гоулман Д. Емоційний інтелект. 2009. 240с.

21. Дерев'яно С. П. Емоційний інтелект у структурі творчого професійного потенціалу майбутніх фахівців дошкільної освіти. Актуалізація

творчого професійного потенціалу майбутніх фахівців дошкільної освіти: зб. наук. праць за матеріалами Всеукр. наук.-практ. конф. (Умань, 12 лист. 2021 р.). / за ред. Гаврилюка С. М. Умань: Візаві, 2021. С. 24 – 627. URL: https://cutt.ly/8wFV_whBw (дата звернення: 25.12.2023)

22. Дерев'янка С.П. Емоційний інтелект як чинник соціальнопсихологічної адаптації особистості до студентського середовища: автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.05; Інститут соціальної та політичної психології АПН України. Київ. 2009. 20 с.

23. Додонов Б. І. Емоція як цінність. Політвидав, 1977. 272 с.

24. Дученко М. М., Шевчук О. А. Конфліктологія: Практикум [Електронний ресурс] : навч. посіб. для студ. спеціальності 051 «Економіка» освітньою програмою «Управління персоналом та економіка праці». Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2020. 88 с. URL: <https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/36723/1/Konfliktolohiia.pdf> (дата звернення: 25.12.2023)

25. Дучимінська Г., Коць М., Кульчицька А., Емоційний інтелект та соціальні навички у дітей з особливими освітніми потребами: діагностично-дослідницький аспект. 2022. Психологічні перспективи, Вип. 39, 2022, 99–111.

URL:

https://evnuir.vnu.edu.ua/bitstream/123456789/21822/1/%D0%9F%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3i%D1%87%D0%BDi_%D0%BF%D0%B5%D1%80%D1%81%D0%BF%D0%B5%D0%BA%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%B8_%E2%84%96%2B39_2022-99-111.pdf (дата звернення: 25.12.2023)

26. Жилін М. В. Специфіка Та Розвиток Терміна «Емоційний Інтелект» у світовій психології. Психологія та соціальна робота. 2020. № 2(52).

URL : <http://psysocwork.onu.edu.ua/article/view/225429>
<http://psysocwork.onu.edu.ua/article/view/225429> (дата звернення: 25.12.2023)

27. Жмай А. Конопля О. Стратегії поведінки в конфлікті: види, сутність та взаємозв'язок з емоційним інтелектом. Економікс. 2019. №6(46),

2019. № 6. С. 68-76. URL: <https://economics.net.ua/files/archive/2019/No6/68.pdf>
(дата звернення: 25.12.2023)

28. Зарицька В.В. Теоретико-методологічні основи розвитку емоційного інтелекту у контексті професійної підготовки: монографія. Запоріжжя: КПУ, 2010. 304 с.

29. Зосім М. Модель конфлікту Томаса Кілманна (Thomas Kilmann Conflict Model). Mar 4, 2023. URL: <https://www.maxzosim.com/thomas-kilmann-conflict-management-model/> (дата звернення: 25.12.2023)

30. Ізард К.Е. Психологія почуттів. 2008. 464 с.

31. Ічанська О.М., Гірчук О.В. Особливості емпатії студентів-психологів на різних етапах професійної підготовки. Психологія: реальність і перспективи: збірник наукових праць Рівненського державного гуманітарного університету. 2019. Випуск 12. С.83-87.

32. Каверіна Р. Д. Досвід психологічної класифікації деяких професій з метою профконсультації. Питання психології. 1978. № 4. С. 64–72.

33. Кавиліна Г. К. Конфліктологія: навчальний посібник для здобувачів вищої освіти спеціальності: 012 Дош- кільна освіта. Одеса: Видавництво ТОВ «Лерадрук», 2021. 153 с URL: http://dspace.pdpu.edu.ua/bitstream/123456789/12440/1/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D1%96%D0%BA%D1%82%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%8F_%D0%9A%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BB%D1%96%D0%BD%D0%BE%D0%B9.pdf (дата звернення: 25.12.2023)

34. Клименко А. Шляхи розвитку емоційного інтелекту учасників освітнього процесу. International scientific e-journal ЛОГОС. 2020. Online 1. № 15. November. URL: <https://www.ukrlogos.in.ua/10.11232-2663-4139.15.30.html>

35. Клімов Є. А. Деякі психологічні проблеми підготовки молоді до праці та вибору професії. Питання психології. 1985. № 4. С. 7–9.

36. Кокун О.М., Мороз В.М., Лозінська Н.С., Пішко І.О. Збірник психодіагностичних методик для професійно-психологічного відбору кандидатів на військову службу за контрактом у Збройних Силах України :

метод. посіб. К. : Видавничий дім “Освіта України”, ФОП Маслаков Руслан Олексійович, 2021. 74 с. URL: https://lib.iitta.gov.ua/725767/1/%D0%9F%D0%9E%D0%A1%D0%86%D0%91%D0%9D%D0%98%D0%9A%20%D0%9F%D0%9F%D0%92_ISBN.pdf (дата звернення: 25.12.2023)

37. Колісник Л. О. Проблема емоційного інтелекту в історії розвитку філософсько-психологічної думки. Науковий часопис НПУ ім. М. П. Драгоманова. 2013. № 42. С. 82-90.

38. Колчигіна А. В., Вербовата В. М. Дослідження особливостей розвитку емоційного інтелекту студентів-психологів. Науковий вісник ХДУ. 2020. Серія Психологічні науки, № 2, 22-28. URL: <https://pj.journal.kspu.edu/index.php/pj/article/view/1050> (дата звернення: 25.12.2023)

39. Костюк А. В. Емоційний інтелект та шляхи його розвитку. Науковий вісник Херсонського державного університету. 2014. № 2. С. 85-89.

40. Кравченко О. В. Психологічна допомога особовому складу ризико-небезпечних професій при посттравматичних стресових розладах. Вісник Харківського університету. Серія: Психологія. Харків: ХНУ, 2001. № 517. С. 102-106.

41. Лич О.М., Корсун А.Г. Тренінг з емоційного інтелекту як метод подолання проблем з емоціями у юнаків. ПОЛІТ. Сучасні проблеми науки. Гуманітарні науки: тези доповідей XX Міжнародної науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти і молодих учених. К.: НАУ, 2020. С. 89-92 URL: <https://er.nau.edu.ua/bitstream/NAU/54059/2/%d0%9a%d0%be%d1%80%d1%81%d1%83%d0%bd.pdf> (дата звернення: 25.12.2023)

42. Льошенко О. Емоційний інтелект та емоційна компетентність: проблеми співвідношення. Вісник КНУ ім. Т. Шевченка. Психологія. Педагогіка. Соціальна робота. 2010. № 2. С. 49 – 52.

43. Люсін Д. В. Сучасні уявлення про емоційний інтелект. Соціальний інтелект: Теорія, вимір, дослідження. 2004. С. 29-36.
44. Матійків І. М. Тренінг емоційної компетентності: навч.-метод. Посібник. К.: Педагогічна думка, 2012. 112 с. URL: <https://lib.iitta.gov.ua/6191/1/12-41.pdf> (дата звернення: 25.12.2023)
45. Мельничук, О. Б. Роль емоцій в професійній діяльності фахівців соціальної сфери: зб. тез міжн. наук.-прак. конф. Вплив досягнень психологічних та педагогічних наук на розвиток сучасного суспільства. Харків: Східно-українська організація «Центр педагогічних досліджень», 2014. С. 58–62.
46. Моргун В. Ф. Емоційний інтелект у багатовимірній структурі особистості. Постметодика. 2010. № 6 (97). С. 2-15.
47. Мороз Л., Кобець О. Розвиток емоційного інтелекту майбутніх психологів. Вісник Національного університету оборони України, 2023. №74(4), 87-95. URL: <https://doi.org/10.33099/2617-6858-2023-74-4-87-95> (дата звернення: 25.12.2023)
48. Новак О.О. Шляхами розвитку емоційного інтелекту педагогічних працівників. Постметодика. 2010. № 6. С. 41-47.
49. Носенко Е. Л. Емоційний інтелект як форма прояву важливої складової особистісного потенціалу – рефлексивної свідомості. Вісник ДНУ. Серія: Педагогіка і психологія. 2012. Вип. 18. Т. 20. № 9/1. С.116-123
50. Носенко Е. Л., Коврига Н. В. Емоційний інтелект: концептуалізація феномену, основні функції: монографія. Київ: Вища школа, 2003. С. 6–7.
51. Носенко Е.Л. Емоційний інтелект як соціально значуща інтегральна властивість особистості. Психологія і суспільство. 2004. № 4. С.95-109.
52. Носенко Е.Л., Четверик-Бурчак. А.Г. урс лекцій з дисципліни «Теорія емоційного інтелекту» із завданнями для самоконтролю 2016. 113 с. URL: <https://www.dkpp.com.ua/wp->

content/uploads/2020/03/nosenko_chetveryk_burchak-.pdf (дата звернення: 25.12.2023)

53. Орищенко О.А. Диференційно-психологічний аналіз емпатії Автореф. дис... канд. психол. Наук. Одеса, 2004. 20 с.

54. Параскевова К.Г. Емоційний інтелект як чинник регуляції емоційно-мотиваційної сфери особистості: автореф. к.психол. н.: 19.00.01. Харків. ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2015. 17 с.

55. Передало Х. С. Роль емоційного інтелекту у системі основних компетенцій менеджера. Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення та проблеми розвитку. 2020. Vol. 2, No. 2. URL: <https://science.lpnu.ua/sites/default/files/journal-paper/2020/dec/22733/200991menpidpr-63-69.pdf> (дата звернення: 25.12.2023)

56. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с. URL: <https://www.uzhnu.edu.ua/uk/infocentre/get/31879> (дата звернення: 25.12.2023)

57. Підбуцька, Н. В. Педагогічні умови формування конфліктологічної культури майбутнього інженера-машинобудівника: дис. канд. пед. наук. Вінниця, 2008. 254 с

58. Практичний інтелект / Дж. Стенберг, Дж. Б. Форсайт, Дж. Хедланд та ін.. 2002. 272 с.

59. Примуш М. Психологічний чинник політичних конфліктів. Український науковий журнал «Освіта регіону». 2009. № 1. С.124-129.

60. Савенкова Л. О., Сгадова В. В., Борисенко Л. Л. Психологія спілкування : навч. посіб. К. : КНЕУ, 2015. 309. <https://core.ac.uk/download/pdf/197259806.pdf> (дата звернення: 25.12.2023)

61. Санько К. О. Феномен емоційного інтелекту в сучасній психології. Сучасна психологія: теорія і практика. 2015. Київ, Україна. С. 44-47.

62. Сивогракова З. А., Алексеєнко Н. В. Психологія конфліктів. Соціально-психологічний вимір управління конфліктами: Конспект лекції.

- Харків: УкрДУЗТ, 2020. 52 с. URL: <http://lib.kart.edu.ua/bitstream/123456789/3196/1/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%81%D0%BF%D0%B5%D0%BA%D1%82%20%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%86%D1%96%D0%B9.pdf> (дата звернення: 25.12.2023)
63. Стельмашук Ж, Ваколюк А. До проблеми розвитку емоційного інтелекту особистості. Інноватика у вихованні. 2019 , №9, с. 259-265
64. Степанюк О., Мельниченко О., Медун Т. Методичний посібник для фахівців, які впроваджують типову програму для кривдників: Збірник практичних матеріалів. Київ, 2020. URL: <https://www.osce.org/files/f/documents/4/7/471051.pdf> (дата звернення: 25.12.2023)
65. Тихомиров О.К. Емоційне регулювання розумової діяльності. Питання психології. 1980. №5. С.23-31.
66. Ткачук Л. В. Професійне самовизначення та його емпатійні детермінанти у сучасного юнацтва: автореф. дис. канд.. психол. наук: 19.00.07. Харків. 2003. 20 с.
67. Ульянова Т. Співвідношення конфліктності та схильності до переживань психологічних бар'єрів. Вісник Львівського університету. Серія психологічні науки. 2021. Випуск 8. С. 172–178 DOI <https://doi.org/10.30970/PS.2021.8.22>. URL: http://psy-visnyk.lnu.lviv.ua/archive/8_2021/24.pdf (дата звернення: 25.12.2023)
68. Умови та фактори розвитку згуртованості груп. URL: <http://www.zi-kozlov.ru/collections/vestnik4-2006.doc>
69. Філатова О. Емоційний інтелект як показник цілісного розвитку особистості. Персонал. № 5. 2000. С. 100–103.
70. Філіпова І. Емоційний інтелект як засіб успішної самореалізації. Соціальна психологія : Український науковий журнал. 2007. № 4. С. 68-79
71. Чепайкіна А. С. Розвиток емоційного інтелекту майбутніх педагогів-психологів як чинник підвищення їхньої конкурентоспроможності. Сучасні наукові технології. 2013. №7. С.159-161.

72. Четверик-Бурчак А. Г. Механізми впливу емоційного інтелекту на успішність життєдіяльності особистості: дис. канд. психол. наук: 19.00.01, Дніпропетровський національний університет ім. О. Гончара. Дніпропетровськ, 2015. 187 с.
73. Шадриков В. Д. Нова модель спеціаліста: інноваційна підготовка та компетентнісний підхід. Вища освіта сьогодні. 2004. № 8. С. 27-31.
74. Шпак М. Емоційний інтелект в контексті сучасних психологічних досліджень. Психологія особистості. 2011. № 1(2). С. 282-288.
75. Шукалова О. С., Бойченко А. О. Емоційного інтелекту як стримувального фактору прояву емоційного вигорання студентів. Теорія і практика сучасної психології. 2019. № 6. С. 128-132. URL: http://tpsp-journal.kpu.zp.ua/archive/6_2019/part_2/25.pdf (дата звернення: 25.12.2023)
76. Afolaranmi, A. O. (2022). Conflict Management Mechanisms through Social Media among the Nigerian Baptist Pastors. *IRA-International Journal of Management & Social Sciences* (ISSN 2455-2267). 2022. №18(1), 1-12. DOI: <https://dx.doi.org/10.21013/jmss.v18.n1.p1> (дата звернення: 25.12.2023)
77. Ardyan E., Sutrisno T.F.C.W., Padmawidjaja L. New value creation and family business sustainability: Identification of an intergenerational conflict resolution strategy, *Heliyon*. 2023. Volume 9. Issue 5. URL:<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844023028414> (дата звернення: 25.12.2023)
78. Averill J.R., Chon K.K., Haan, D.W. Emotions and creativity, East and West. *Asian Journal of Social Psychology*. 2001. №4. p. 165-183.
79. Bar-On R. Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical Manual. R. Bar-On Toronto: Multi-Health Systems, 1997. P. 232.
80. Doroshkevych D., Ilyash O.. The Investigation of Emotional Intelligence Level in Non-Government Organization with the Use of Hall's Test. *The Journal of International Scientific Researches*. 2020. 5. 6-14. 10.23834/isrjournal.709199. URL: https://www.researchgate.net/publication/348167417_The_Investigation_of_Emoti

onal_Intelligence_Level_in_Non-

Government_Organization_with_the_Use_of_Hall's_Test (дата звернення: 25.12.2023)

81. Drigas AS, Papoutsi C. A New Layered Model on Emotional Intelligence. *Behav Sci (Basel)*. 2018 May 2;8(5):45. doi: 10.3390/bs8050045. PMID: 29724021; PMCID: PMC5981239. URL: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5981239/> (дата звернення: 25.12.2023)

82. Gilar-Corbi R, Pozo-Rico T, Sánchez B, Castejón JL. Can emotional intelligence be improved? A randomized experimental study of a business-oriented EI training program for senior managers. *PLoS One*. 2019 Oct 23;14(10):e0224254. doi: 10.1371/journal.pone.0224254. PMID: 31644585; PMCID: PMC6808549 URL: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6808549/> (дата звернення: 25.12.2023)

83. Gilar-Corbi R., Pozo-Rico T., and Castejon-Costa J. L. Improving emotional intelligence in higher education students: testing program effectiveness in tree countries. *Educacion Xx1*. 2019; 22(1), 161–187. 10.5944/educXX1.1988044 URL: <https://doi.org/10.5944%2FeducXX1.1988044> (дата звернення: 25.12.2023)

84. Gilar-Corbi, R., Pozo-Rico, T., Pertegal-Felices, M.L. et al. Emotional intelligence training intervention among trainee teachers: a quasi-experimental study. *Psicol. Refl. Crít.* 31, 33 (2018). URL: <https://doi.org/10.1186/s41155-018-0112-1> (дата звернення: 25.12.2023)

85. Hodzic S., Scharfen J., Ripoll P., Holling H., and Zenasni F. How Efficient Are Emotional Intelligence Trainings: A Meta-Analysis. *Emotion Review*. 2018; 10(2), 138–148. 10.1177/1754073917708613 URL: <https://doi.org/10.1177%2F1754073917708613> (дата звернення: 25.12.2023)

86. Huda Syamsul, Sunaryo Widodo, Tukiran Martinus, Yusnita N., Idarianty I., Sumirah S. The relationship between training program and emotional intelligence with training effectiveness. *JPPi (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*. 2021. №7. 190. 10.29210/020211126. URL:

https://www.researchgate.net/publication/357243936_The_relationship_between_training_program_and_emotional_intelligence_with_training_effectiveness (дата звернення: 25.12.2023)

87. Kinga V. How do you handle conflict and resistance that may arise from performance management and feedback? 2023 URL: <https://www.linkedin.com/advice/3/how-do-you-handle-conflict-resistance-1e> (дата звернення: 25.12.2023)

88. Kotsou I., et al. Improving Emotional Intelligence: A Systematic Review of Existing Work and Future Challenges. *Emotion Review*, 2018, 10.1177/1754073917735902 URL: <https://doi.org/10.1177%2F1754073917735902> (дата звернення: 25.12.2023)

89. Maddocks J. Introducing an attitude-based approach to emotional intelligence. *Front Psychol.* 2023 Jan 16;13:1006411. doi: 10.3389/fpsyg.2022.1006411. PMID: 36726516; PMCID: PMC9885190.

90. Maoulida H, Madhukar M, Celume MP. A Case Study of 21st Century Cognitive, Social and Emotional Competencies Using Online-Learning. *J Intell.* 2023 Jun 9;11(6):116. doi: 10.3390/jintelligence11060116. PMID: 37367518; PMCID: PMC10301613.

91. Mayer J. D. Emotional Intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence.* 1999. V. 27. P. 267–298.

92. Mayer J.D., Salovey P. Emotional intelligence.2005. URL: http://www.unh.edu/emotional_intelligence/

93. Nikolenko O., Zheldochenko L. Stress Resistance of Future Teachers-Psychologists at the Stage of Training at the University. XIV International Scientific Conference «INTERAGROMASH 2021». 2021. URL: https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-80946-1_77 (дата звернення: 25.12.2023)

94. Panchal S., Riddell P. The GROWS model: extending the GROW coaching model to support behavioural change. *The Coaching Psychologist.* 2020

№16 (2). pp. 12-25. ISSN 1748-1104 URL:<https://centaur.reading.ac.uk/104381/>
(дата звернення: 25.12.2023)

95. Pérez-González JC, and Qualter P Emotional intelligence and emotional education in school years In Dacree Pool L., Qualter P, editors. An Introduction to Emotional Intelligence. Chichester: Wiley; 2018. pp. 81–104.

96. Thronike, R. Stanford - binet Intelligence Scale: 4th edition (Technical Manual). Chicago: Riverside. 1986. P. 34.

Загальна кількість джерел – 96.

Джерел за останні п'ять років – 40

Джерел зарубіжних авторів за останні п'ять років – 14 (76, 77, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 94, 95)

Джерел українських авторів за останні п'ять років – 26 (10, 11, 18, 19, 21, 24, 25, 26, 27, 29, 31, 33, 36, 38, 41, 44, 47, 55, 56, 62, 63, 64, 67, 75, 80, 93)

ДОДАТКИ

Додаток А

Авторська анкета

Дайте, будь ласка, якомога відвертіші відповіді на запитання. Пам'ятайте, опитувальник створено не для того, щоб скласти про Вас враження (Ви прийняті такими, як Ви є), а для кращого розуміння ваших переконань на даний час «тут і зараз».

1. Вкажіть ваш вік

Менше 20

Від 20 до 30

Від 30 до 40

Від 40 і більше

2. Вкажіть вашу освіту

Вища

Незакінчена вища (ще навчаюсь)

Спеціальна

3. На вашу думку, наскільки від 1 до 5, ви розумієте, що це за поняття - Емоційний Інтелект (EI)?

1 2 3 4 5

4. Проранжуйте від найбільшого до найменшого, які емоційні стани вам переживати найважче?

1 2 3 4 5 6 7

Сум

Гнів

Сором

Тривожність

Образа

Нудьга

Ревнощі

6. Як ви вважаєте, всі емоції в цілому можна поділити на групи «хороші» і «погані»?

Так

Ні

5. Відмітьте компетенцію, яка для вас особисто є найбільш значущою

Вміння розпізнавати свої емоції

Вміння керувати своїми емоціями

Вміння розпізнавати емоції інших людей

Вміння впливати на емоційний стан інших

Вміння справлятися зі стресом

Вміння не залежати від оцінки інших

6. Чи маєте ви почуття провини за прояв свого гніву чи агресії?

Завжди

Іноді відчуваю, але швидко проходить

Ніколи

Частіше так чим ні

7. На вашу думку, ЕІ людини залежить в більшій мірі від ...

Розумових здібностей

Розвитку інтуїції

Життєвого досвіду

8. Чи хотіли б ви пройти навчальні тренінги для підвищення свого ЕІ?

Так

Ні

Дякую за участь! Напишіть, будь ласка, ваші зауваження до опитувальника та побажання.

Діагностика "емоційного інтелекту" (Н. Холл)

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

- шкала 1 - "Емоційна обізнаність";
- шкала 2 - "Управління своїми емоціями" (емоційна відхідливість, емоційна нерігідність);
- шкала 3 - "Самотивація" (довільне керування своїми емоціями);
- шкала 4 - "Емпатія";
- шкала 5 - "Розпізнавання емоцій інших людей" (вміння впливати на емоційний стан інших).

Інструкція

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

Тестовий матеріал

1. Для мене як негативні, так і позитивні емоції служать джерелом знання про те, як чинити в житті.
2. Негативні емоції допомагають мені зрозуміти, що я повинен змінити у своєму житті.
3. Я спокійний, коли відчуваю тиск з боку.
4. Я здатний спостерігати зміну своїх почуттів.
5. Коли необхідно, я можу бути спокійним і зосередженим, щоб діяти відповідно до запитів життя.
6. Коли необхідно, я можу викликати у себе широкий спектр позитивних емоцій, таких як веселощі, радість, внутрішній підйом і гумор.
7. Я стежу за тим, як я себе почуваю.
8. Після того як щось засмутило мене, я можу легко впоратися зі своїми почуттями.
9. Я здатний вислуховувати проблеми інших людей.
10. Я не зациклююсь на негативних емоціях.
11. Я чутливий до емоційних потреб інших.
12. Я можу діяти на інших людей заспокоїливо.
13. Я можу змусити себе знову і знову встати перед обличчям перешкоди.
14. Я намагаюся підходити до життєвих проблем творчо.
15. Я адекватно реагую на настрої, спонукання і бажання інших людей.
16. Я можу легко входити в стан спокою, готовності і зосередженості.
17. Коли дозволяє час, я звертаюся до своїх негативним почуттям і розбираюся, в чому проблема.
18. Я здатний швидко заспокоїтися після несподіваного засмучення.
19. Знання моїх справжніх почуттів важливо для підтримки "хорошої форми".
20. Я добре розумію емоції інших людей, навіть якщо вони не виражені відкрито.
21. Я можу добре розпізнавати емоції за виразом обличчя.
22. Я можу легко відкинути негативні почуття, коли необхідно діяти.
23. Я добре вловлюю знаки у спілкуванні, які вказують на те, в чому інші потребують.
24. Люди вважають мене добрим знавцем переживань інших.
25. Люди, які усвідомлюють свої справжні почуття, краще управляють своїм життям.
26. Я здатний поліпшити настрій інших людей.

27. Зі мною можна порадитися з питань відносин між людьми.
28. Я добре налаштовуюся на емоції інших людей.
29. Я допомагаю іншим використовувати їх спонукання для досягнення особистих цілей.
30. Я можу легко відключитися від переживання неприсмностей.

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.

Дослідження рівня емпатійних тенденцій (За методикою І. Юсупова)

Ефективною формою самостійної роботи є їх самодіагностика щодо здатності до емпатії. Для цього батькам слід запропонувати зробити в домашніх умовах тестування – самодослідження властивих їм емпатійних тенденцій. На запит батьків та учнів школи пропонуємо ознайомитися з методикою І. Юсупова.

Дослідження рівня емпатійних тенденцій (За методикою І. Юсупова)

Інструкція. «Для виявлення рівня емпатійних тенденцій необхідно, відповідаючи на кожне із 36-ти тверджень, давати відповідям такі числа: якщо ви відповіли «не знаю» – 0, «ні, ніколи» – 1, «іноді» – 2, «часто» – 3, «майже завжди» – 4 і відповіді «так, завжди» – 5. Давати відповіді необхідно до всіх пунктів».

1. Мені більше подобаються книжки про подорожі, ніж книжки із серії «Життя видатних людей».

2. Дорослих дітей дратує піклування батьків.

3. Мені подобається розмірковувати про причини успіхів і невдач інших людей.

4. Серед музичних передач віддаю перевагу передачам про сучасну музику.

5. Надмірне роздратування та несправедливі нарікання хворого необхідно терпіти, навіть якщо вони продовжуються роками.

6. Хворій людині можна допомогти навіть словом.

7. Стороннім людям не слід втручатися в конфлікт між двома особами.

8. Старі люди, як правило, ображаються без причини.

9. Коли в дитинстві слухав сумну історію, на моїх очах самі по собі з'являлися сльози.

10. Роздратованість моїх батьків впливає на мій настрій.

11. Я байдуже ставлюсь до критики на мою адресу.

12. Мені більше подобається розглядати портрети, ніж картини з пейзажами.

13. Я завжди прощав усе своїм батькам, навіть коли вони були неправі.

14. Якщо кінь погано тягне, його слід шмагати.

15. Коли я читаю про драматичні події в житті людей, то відчуваю, що це нібито відбувається зі мною.

16. Батьки ставляться до своїх дітей справедливо.

17. Я завжди втручаюсь, коли бачу, що підлітки або дорослі сваряться.

18. Я не звертаю увагу на погані настрої моїх батьків.

19. Я довго спостерігаю за поведінкою тварин, відкладаючи інші справи.

20. Фільми та книги можуть викликати сльози тільки в несерйозних людей.

21. Мені подобається спостерігати за виразом обличчя та поведінкою незнайомих людей.

22. У дитинстві я приводив додому кішок і собак.

23. Усі люди необгрунтовано озлоблені.

24. Дивлячись на сторонню людину, мені хочеться вгадати, як складеться її життя.

25. У дитинстві молодші від мене за віком ходили за мною по п'ятах.

26. Коли я бачу покалічену тварину, я намагаюсь їй чимось допомогти.

27. Людині стане легше, якщо уважно вислухати її скарги.

28. Побачивши вуличну подію, я намагаюсь не потрапити в число свідків.

29. Молодшим за мене подобається, коли я пропонує їм свою ідею, справу або розвагу.

30. Люди перебільшують здатність тварин відчувати настрої своїх хазяїв.

31. скрутної конфліктної ситуації людина має виходити самостійно.

32. Якщо дитина плаче, на це є свої причини.

33. Молодь має задовольняти будь-які прохання та чудацтва старих.
 34. Мені хотілося зрозуміти, чому деякі мої однокласники інколи були замислені.
 35. Безпритульних домашніх тварин слід відловлювати та знищувати.
 36. Якщо мої друзі починають обговорювати зі мною свої особисті проблеми, я намагаюсь перевести розмову на іншу тему.

Підрахунок результатів

Перш ніж підрахувати отримані результати, перевірте ступінь відвертості, з якою ви відповідали. Чи не відповіли ви «ніколи» на деякі з тверджень під номерами: 3, 9, 11, 13, 28, 36, а також чи не відмітили пункти 11, 13, 17, 26 відповідями «так, завжди»? Якщо це так, то ви не захотіли бути відвертими перед самим собою, а в деяких випадках намагались виглядати краще, ніж ви є. Результатам тестування можна довіряти, якщо на всі перераховані твердження ви дали не більше трьох нещирих відповідей, якщо їх чотири – слід сумніватися в їх достовірності, якщо їх п'ять – можете вважати, що роботу виконали даремно. Тепер підсумуйте набрані вами бали зі всіх відповідей. Співставте результат зі шкалою розвиненості емпатійних тенденцій.

Класифікатор тесту

82-90 балів – це дуже високий рівень емпатійності. У вас хворобливо розвинене співпереживання. У спілкуванні, як барометр, тонко реагуєте на настрої співрозмовника, який ще не встиг сказати жодного слова. Вам важко від того, що оточуючі люди використовують вас як громовідвід, навалюючи на вас свої емоційні стани. Погано відчуваєте себе у присутності «важких людей». Дорослі та діти охоче довіряють вам свої таємниці та звертаються до вас за порадою. Часто відчуваєте комплекс провини, побоюючись причинити людям клопіт, побоюючись не лише словом, а й поглядом зачепити їх. У той же час ви самі дуже вразливі. Можете страждати, коли побачите покалічену тварину, чи не знаходити собі місця від випадкового прохолодного привітання вашого шефа. Ваша вразливість іноді довго не зає заснути. Якщо у вас поганий настрій, вам потрібна емоційна підтримка інших. При такому ставленні до життя ви близькі до невротичного зриву. Вам треба піклуватись про психічне здоров'я.

63-81 бал – висока емпатійність. Ви чутливі до потреб і проблем оточуючих, великодушні, схильні багато чого їм пробачати. З непідробною цікавістю ставитесь до людей. Вам подобається «читати» їхні обличчя й «заглядати» в їхнє майбутнє, ви емоційно чутливі, товариські, швидко встановлюєте контакти з оточуючими та знаходите з ними спільну мову. Мабуть, і діти тягнуться до вас. Оточуючі цінують вашу душевність. Ви намагаєтесь не допускати конфліктів і знаходити компромісні рішення. Добре переносите критику на свою адресу. Оцінюючи події, більше довіряєте своїм відчуттям та інтуїції, ніж аналітичним висновкам. Уважаєте за краще працювати з людьми, ніж одному. Постійно потребуєте громадського схвалення своїх дій. Ви не завжди акуратні в точній і кропіткій роботі. Вас швидко можна вивести з рівноваги.

37-62 бали – нормальний рівень емпатійності, притаманний переважній більшості людей. Оточуючі не можуть назвати вас «товстошкірим», у той же час ви не належите до надто чутливих осіб. У міжособистісних стосунках ваше уявлення про інших складається значним чином під впливом їхніх учинків, а не особистих вражень. Вам притаманні емоційні прояви, водночас більшою мірою вони самоконтролюються. У спілкуванні ви уважні, намагаєтесь зрозуміти більше, ніж висловлено, однак за умови надмірного прояву почуттів співрозмовником утрачаєте терпіння. Намагаєтесь делікатно не висловлювати свою точку зору, якщо не впевнені, що вона буде сприйнята. При читанні художніх творів і перегляді фільмів частіше слідкуєте за дією, ніж за переживаннями героїв. Відчуваєте труднощі у прогнозуванні розвитку стосунків між людьми, тому трапляється, що їхні вчинки здаються вам несподіваними. У вас немає розкутості почуттів, і це заважає вашому повноцінному сприйняттю людей.

12-36 балів – низький рівень емпатійності. Ви відчуваєте труднощі в установленні контактів з людьми, незручно відчуваєте себе у великій компанії. Емоційні прояви у вчинках

оточуючих іноді здаються вам незрозумілими та безглуздими. Віддаєте перевагу заняттям конкретною справою на самоті, а не роботі з людьми. Ви прибічник точних формулювань і раціональних рішень. Мабуть, у вас мало друзів, а тих, хто є, ви цінуєте більше за ділову якість та ясний розум, ніж за чутливість і чуйність. Люди відповідають вам тим самим. Буває, що ви відчуваєте свою відчуженість, коли оточуючі не приділяють вам достатньо уваги. Це можна виправити, якщо ви знімете свій «панцир» і будете уважнішими до поведінки близьких, а їх проблеми сприйматимете як свої.

11 балів і менше – дуже низький рівень. Емпатійні тенденції особистості не розвинені. Вам важко першому розпочати розмову, ви тримаєтесь відокремлено від співробітників. Особливо вам складно контактувати з дітьми та людьми, які набагато старші за вас. У міжособистісних стосунках досить часто опиняєтесь у незручному становищі. Багато в чому не знаходите взаєморозуміння з оточуючими. Полюбляєте гострі відчуття, спортивні змагання вам подобаються більше, ніж мистецтво. У діяльності ви надто сконцетровані на собі. Ви можете бути дуже продуктивним в індивідуальній роботі, за умови ж взаємодії з іншими виглядаєте не зовсім добре. Хворобливо переносите критику на свою адресу, хоча зовнішньо можете на неї бурхливо не реагувати. Вам необхідна «гімнастика» почуттів.

Опитувальник Томаса-Кілманна: типи поведінки у конфлікті
(The Thomas–Kilmann Conflict Mode Instrument, ТКІ)

одна з найпоширеніших методик діагностики поведінки особистості у конфліктній ситуації (у конфлікті інтересів). Автори тесту виходили з того, що не слід уникати конфліктів або вирішувати їх за будь-яку ціну, а потрібно вміти грамотно ними керувати, вони запропонували двомірну модель регулювання конфліктів, один вимір якої - поведінка особистості, заснована на увазі до інтересів інших людей; друге - поведінка, що передбачає ігнорування цілей оточуючих та захист власних інтересів.

Інструкція: Виберіть один із двох варіантів, який більшою мірою відповідає вашим поглядам..

Текст

- 1.) а) Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання. б) Краще ніж обговорювати, в чому ми розходимося, я намагаюся звернути увагу на те, з чим ми згодні.
- 2.) а) Я намагаюся знайти компромісне рішення. б) Я намагаюся залагодити справу з урахуванням усіх інтересів іншого та моїх власних.
- 3.) а) Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого. б) Я намагаюся заспокоїти іншого та зберегти наші стосунки.
- 4.) а) Я намагаюся знайти компромісне рішення. б) Іноді я жертвую своїми власними інтересами заради інтересів іншої людини.
- 5.) а) Улагоджуючи спірну ситуацію, я постійно намагаюся знайти підтримку в іншого. б) Я намагаюся зробити все, щоб уникнути марної напруженості.
- 6.) а) Я намагаюся уникнути неприємностей для себе. б) Я намагаюся досягти свого.
- 7.) а) Я намагаюся відкласти вирішення спірного питання, щоб згодом вирішити його остаточно. б) Я вважаю за можливе в чомусь поступитися, щоб досягти бажаного.
- 8.) а) Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого. б) Я насамперед намагаюся ясно визначити те, в чому полягають спільні інтереси.
- 9.) а) Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають. б) Я докладно зусиль, щоб досягти свого.
- 10.) а) Я твердо прагну досягти свого. б) Я намагаюся знайти компромісне рішення.
- 11.) а) Насамперед я намагаюся ясно визначити, у чому полягають спірні питання. б) Я намагаюся заспокоїти іншого і, головним чином, зберегти наші стосунки.
- 12.) а) Найчастіше я уникаю займати позицію, яка може спричинити суперечки. б) Я даю можливість іншим залишитись при своїй думці, якщо вони теж йдуть мені назустріч.
- 13.) а) Я пропоную компромісний варіант. б) Я наполягаю, щоб було зроблено по-моєму.
- 14.) а) Я повідомляю іншого про свою точку зору і питаю про його думку. б) Я намагаюся показати іншому логіку та переваги моїх поглядів.

- 15.) а) Я намагаюся заспокоїти іншого і, головним чином, зберегти наші стосунки. б) Я намагаюся зробити так, щоб уникнути напруженості.
- 16.) а) Я намагаюся не зачепити почуттів іншого. б) Я намагаюся переконати іншого у перевагах моєї позиції.
- 17.) а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого. б) Я намагаюся зробити все, щоб уникнути марної напруженості.
- 18.) а) Якщо це зробить іншого щасливим, дам йому можливість наполягти на своєму. б) Я даю можливість іншому в чомусь залишитись при своїй думці, якщо він також йде мені назустріч.
- 19.) а) Насамперед я намагаюся ясно визначити те, в чому полягають усі порушені питання та інтереси. б) Я намагаюся відкласти вирішення спірного питання для того, щоб згодом вирішити його остаточно..
- 20.) а) Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності. б) Я намагаюся знайти найкраще поєднання вигод та втрат для обох сторін.
- 21.) а) Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого. б) Я завжди схильюся до прямого обговорення проблем та їх спільного вирішення.
- 22.) а) Я намагаюся знайти позицію, яка знаходиться посередині між моєю позицією та точкою зору іншої людини. б) Я відстоюю свої бажання.
- 23.) а) Я майже завжди стурбований тим, щоб задовольнити бажання оточуючих. б) Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.
- 24.) а) Якщо позиція іншого здається мені дуже важливою, я намагатимусь піти назустріч його бажанням. б) Я намагаюся переконати іншого прийти до компромісу.
- 25.) а) Я намагаюся показати іншому логіку та переваги моїх поглядів. б) Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.
- 26.) а) Я пропоную компромісну позицію. б) Я майже завжди стурбований тим, щоб задовольнити бажання оточуючих.
- 27.) а) Найчастіше я уникаю займати позицію, яка може спричинити суперечки. б) Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.
- 28.) а) Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого. б) Улагоджуючи ситуацію, я зазвичай намагаюся знайти підтримку в іншого.
- 29.) а) Я пропоную компромісну позицію. б) Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.
- 30.) а) Я намагаюся не зачепити почуттів іншого. б) Я завжди займаю таку позицію у спірному питанні, щоб ми спільно з іншою людиною могли досягти успіху.

Обробку результатів тестування за даною методикою здійснюють за ключем, який наведено у таблиці [64]

№ п/п	Способи регулювання конфліктів				
	Суперництво	Співпраця	Компромiс	Уникання	Пристосування
1	2	3	4	5	6
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			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

Опитувальник рівня стійкості особистості до конфлікту (Н.П. Фетіскін, В.В. Козлов, Г. М. Мануйлов) [33]

Інструкція: Оцініть за п'ятибальною шкалою виразність прояву кожної з наведеної властивості вашого характеру.

Бланк тесту

Характеристика						Характеристика
Ухиляюсь від суперечки						«Рвусь у суперечку»
Ставлясь до конкурента без упередження						Підозрілий
Маю адекватну самооцінку						Маю завищену самооцінку
Прислухаюсь до думки інших						Не приймаю думок інших
Не піддаюсь на провокації						Легко «заводжусь»
Поступаюсь у суперечці шукаю компроміс						Не поступаюсь у суперечці, перемоги або поразка
Якщо вибухаю, то потім відчуваю почуття провини						Якщо вибухаю, то вважаю, що без цього не можна
Витримую коректний тон і тактовність у спорі						Допускаю тон, який не терпить заперечень
Вважаю, що в суперечці не потрібно демонструвати власні емоції						Вважаю, що в суперечці потрібно проявляти сильний характер
Вважаю, що спір – це крайня форма розв'язання конфлікту						Вважаю, що спір необхідний для вирішення конфлікту

Обробка та інтерпретація даних Підрахуйте загальну кількість балів. Накресліть власний профіль поведінки в спірних ситуаціях. Проаналізуйте причини полярних стратегій поведінки з метою внесення необхідних корективів.

40–50 балів — високий рівень конфліктостійкості.

30–40 балів — середній рівень конфліктостійкості, що свідчить про орієнтацію особистості на компроміс, прагнення уникати конфліктів.

20–30 балів — низький рівень конфліктостійкості, що вказує на виражену конфліктність.

1–19 балів — дуже низький рівень конфліктостійкості, що свідчить про абсолютну конфліктність особистості.

Результати діагностики «емоційного інтелекту» (Н. Холл)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1. Для мене як негативні, так і позитивні емоції служать джерелом знання про те, як чинити в житті.	3	3	1	1	1	-1	3	3	3	-2	1	1	1	1	3
2. Негативні емоції допомагають мені зрозуміти, що я повинен змінити у своєму житті.	2	0	-3	1	-1	2	3	-3	3	3	2	3	2	3	2
3. Я спокійний, коли відчуваю тиск з боку.	2	3	0	3	2	1	2	1	2	1	0	2	2	1	1
4. Я здатний спостерігати зміну своїх почуттів.	-3	2	0	1	1	1	2	2	-2	3	-3	2	2	2	1
5. Коли необхідно, я можу бути спокійним і зосередженим, щоб діяти відповідно до запитів життя.	3	1	1	2	-2	2	3	3	1	1	2	3	3	2	-3
6. Коли необхідно, я можу викликати у себе широкий спектр позитивних емоцій, таких як веселощі, радість, внутрішній підйом і гумор.	2	1	2	1	2	3	1	2	1	1	0	1	-2	2	3
7. Я стежу за тим, як я себе почуваю.	2	1	-1	1	3	3	-2	2	-3	2	3	0	3	1	2
8. Після того як щось засмутило мене, я можу легко впоратися зі своїми почуттями.	3	1	3	2	3	1	1	2	1	3	3	1	-1	3	3
9. Я здатний вислуховувати проблеми інших людей.	2	1	3	-2	1	2	0	2	1	3	1	3	-1	1	1
12. Я не зациклююсь на негативних емоціях.	2	2	2	3	3	1	0	2	1	1	2	2	0	3	2
11. Я чутливий до емоційних потреб інших.	3	0	1	2	2	-1	1	2	2	1	1	3	3	2	2
12. Я можу діяти на інших людей заспокійливо.	3	3	3	1	0	2	0	1	1	2	3	0	1	-3	1
13. Я можу змусити себе знову і знову	3	-1	1	1	2	1	3	1	1	1	0	1	3	3	2

встати перед обличчям перешкоди.															
14. Я намагаюся підходити до життєвих проблем творчо.	1	1	3	-3	1	2	2	1	3	1	3	1	3	3	0
15. Я адекватно реагую на настрої, спонукання і бажання інших людей.	-3	0	2	2	3	2	3	2	-2	2	1	2	3	2	1
16. Я можу легко входити в стан спокою, готовності і зосередженості.	1	2	1	2	-1	1	1	1	2	3	2	-2	2	1	1
17. Коли дозволяє час, я звертаюся до своїх негативним почуттям і розбираюся, в чому проблема.	2	2	1	1	3	3	3	3	3	1	3	2	-1	2	0
18. Я здатний швидко заспокоїтися після несподіваного засмучення.	1	-2	1	3	3	1	1	0	3	3	1	1	1	-1	2
19. Знання моїх справжніх почуттів важливо для підтримки "хорошої форми".	1	2	2	2	1	3	1	2	0	1	2	2	-2	1	0
20. Я добре розумію емоції інших людей, навіть якщо вони не виражені відкрито.	3	2	-3	2	2	3	2	3	1	1	2	3	2	1	-1
21. Я можу добре розпізнавати емоції за виразом обличчя.	-1	-1	1	3	2	2	0	1	-1	1	2	1	2	-2	-1
22. Я можу легко відкинути негативні почуття, коли необхідно діяти.	0	3	-2	-1	3	1	3	1	3	-1	2	2	2	0	-3
23. Я добре вловлюю знаки у спілкуванні, які вказують на те, в чому інші потребують.	1	2	1	2	-1	3	3	-3	3	1	3	2	3	2	2
24. Люди вважають мене добрим знавцем переживань інших.	3	3	2	0	2	2	-2	3	2	2	2	0	2	1	3
25. Люди, які усвідомлюють свої справжні почуття, краще управляють своїм життям.	-1	1	1	3	2	3	1	2	3	2	2	3	3	-1	1
26. Я здатний поліпшити настрій інших людей.	3	2	1	-1	0	2	2	3	3	2	1	2	2	0	3

27. Зі мною можна порадитися з питань відносин між людьми.	2	-2	2	2	2	0	2	2	1	1	2	2	0	2	3
28. Я добре налаштовуюся на емоції інших людей.	3	2	2	3	1	0	-3	2	3	-2	3	0	1	2	3
29. Я допомагаю іншим використовувати їх спонукання для досягнення особистих цілей.	3	3	2	1	1	1	3	2	-1	0	2	2	3	3	2
30. Я можу легко відключитися від переживання неприємностей.	3	1	-1	1	3	2	1	2	3	1	2	2	3	2	2
КЛЮЧ															
Шкала 1 - пункти 1, 2, 4, 17, 19, 25.	4	10	2	9	7	11	13	9	10	8	7	13	5	8	7
Шкала 2 - пункти 3, 7, 8, 10, 18, 30.	13	6	4	13	17	9	3	9	7	11	11	8	8	9	12
Шкала 3 - пункти 5, 6, 13, 14, 16, 22.	10	7	6	2	5	10	13	9	11	6	9	6	11	11	0
Шкала 4 - пункти 9, 11, 20, 21, 23, 28.	8	4	8	8	5	6	1	4	8	4	10	9	8	5	7
Шкала 5 - пункт 12, 15, 24, 26, 27, 29	11	9	12	5	8	9	8	13	4	9	11	8	11	5	13
Інтегративний рівень емоційного інтелекту	46	36	32	37	42	45	38	44	40	38	48	44	43	38	39

	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1. Для мене як негативні, так і позитивні емоції служать джерелом знання про те, як чинити в житті.	2	1	1	3	0	2	2	2	3	2	1	1	-2	3	1
2. Негативні емоції допомагають мені зрозуміти, що я повинен змінити у своєму житті.	-3	2	2	2	3	1	0	3	2	3	3	-3	2	3	2
3. Я спокійний, коли відчуваю тиск з боку.	-1	-2	1	2	2	3	2	1	1	2	2	0	2	1	2
4. Я здатний спостерігати зміну своїх почуттів.	2	3	3	1	-3	0	2	-1	2	2	3	3	0	2	1
5. Коли необхідно, я можу бути спокійним і зосередженим, щоб діяти відповідно до запитів життя.	2	3	1	2	1	1	0	1	3	2	-1	2	1	3	3
6. Коли необхідно, я можу викликати у себе широкий спектр позитивних емоцій, таких як веселощі, радість, внутрішній підйом і гумор.	1	3	1	-3	3	3	3	1	1	2	3	2	2	2	3
7. Я стежу за тим, як я себе почуваю.	2	1	2	3	0	1	2	2	3	3	3	1	2	3	-3
8. Після того як щось засмутило мене, я можу легко впоратися зі своїми почуттями.	-3	2	2	3	-2	0	2	3	1	1	2	2	3	2	2
9. Я здатний вислуховувати проблеми інших людей.	2	2	3	1	1	1	2	2	2	0	2	1	-3	-2	2
12. Я не зациклююсь на негативних емоціях.	1	2	-3	2	3	0	2	2	2	3	3	1	3	3	-2
11. Я чутливий до емоційних потреб інших.	0	1	3	1	1	-3	1	-1	2	3	2	1	3	3	1
12. Я можу діяти на інших людей заспокійливо.	0	3	2	1	1	1	3	3	1	3	-3	3	2	2	2
13. Я можу змусити себе знову і знову встати перед обличчям перешкоди.	2	1	-3	3	0	3	1	2	3	-2	-1	2	1	2	3
14. Я намагаюся підходити до життєвих проблем творчо.	3	2	2	-2	2	1	3	2	3	1	0	2	3	0	1

15. Я адекватно реаую на настрої, спонукання і бажання інших людей.	3	-1	3	3	2	3	2	2	3	1	1	1	-3	2	0
16. Я можу легко входити в стан спокою, готовності і зосередженості.	-1	3	1	1	1	2	1	2	2	0	1	2	2	1	2
17. Коли дозволяє час, я звертаюся до своїх негативним почуттям і розбираюся, в чому проблема.	3	1	3	2	2	1	3	2	1	-3	0	1	3	3	2
18. Я здатний швидко заспокоїтися після несподіваного засмучення.	1	2	2	1	1	3	2	2	1	3	0	3	-3	3	2
19. Знання моїх справжніх почуттів важливо для підтримки "хорошої форми".	3	3	2	3	2	-1	2	3	3	3	-3	3	2	3	3
20. Я добре розумію емоції інших людей, навіть якщо вони не виражені відкрито.	1	3	1	2	-3	3	2	1	1	3	3	0	3	2	3
21. Я можу добре розпізнавати емоції за виразом обличчя.	2	3	0	2	3	1	1	2	1	2	2	-3	1	2	1
22. Я можу легко відкинути негативні почуття, коли необхідно діяти.	3	3	2	3	3	1	2	1	0	-1	1	2	3	3	0
23. Я добре вловлюю знаки у спілкуванні, які вказують на те, в чому інші потребують.	2	3	3	3	2	2	2	1	2	0	3	2	-3	1	1
24. Люди вважають мене добрим знавцем переживань інших.	-3	2	1	3	0	2	-1	2	2	1	3	2	2	2	-2
25. Люди, які усвідомлюють свої справжні почуття, краще управляють своїм життям.	1	2	2	-1	1	2	-3	0	3	1	-1	1	1	1	-1
26. Я здатний поліпшити настрій інших людей.	1	2	-2	2	0	2	-2	3	2	3	2	2	2	-3	-1
27. Зі мною можна порадитися з питань відносин між людьми.	1	2	2	2	1	2	1	3	0	3	2	1	0	2	-1
28. Я добре налаштовуюся на емоції інших людей.	3	2	1	1	2	3	1	-1	3	2	-3	2	3	1	3

29. Я допомагаю іншим використовувати їх спонукання для досягнення особистих цілей.	-2	1	-3	3	2	1	1	2	2	1	1	2	0	2	2
30. Я можу легко відключитися від переживання неприємностей.	2	-3	3	3	3	2	-3	2	3	1	0	-2	3	2	3
КЛЮЧ															
Шкала 1 - пункти 1, 2, 4, 17, 19, 25.	8	12	13	10	5	5	6	9	14	8	3	6	6	15	8
Шкала 2 - пункти 3, 7, 8, 10, 18, 30.	2	2	7	14	7	9	7	12	11	13	10	5	10	14	4
Шкала 3 - пункти 5, 6, 13, 14, 16, 22.	10	15	4	4	10	11	10	9	12	2	3	12	12	11	12
Шкала 4 - пункти 9, 11, 20, 21, 23, 28.	9	11	10	8	9	4	7	3	10	7	6	3	1	5	8
Шкала 5 - пункт 12, 15, 24, 26, 27, 29	0	9	3	14	6	11	4	15	10	12	6	11	3	7	0
Інтегративний рівень емоційного інтелекту	29	49	37	50	37	40	34	48	57	42	28	37	32	52	32

**Результати Дослідження рівня емпатійних тенденцій
(За методикою І. Юсупова)**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1. Мені більше подобаються книжки про подорожі, ніж книжки із серії «Життя видатних людей».	2	0	0	0	0	1	0	0	2	3	3	0	2	3	2
2. Дорослих дітей дратує піклування батьків.	2	3	1	2	4	2	2	2	2	2	1	0	1	3	3
3. Мені подобається розмірковувати про причини успіхів і невдач інших людей.	2	3	1	1	1	3	3	2	3	1	1	4	2	2	3
4. Серед музичних передач віддаю перевагу передачам про сучасну музику.	2	2	0	3	2	0	2	1	0	1	1	1	2	0	1
5. Надмірне роздратування та несправедливі нарікання хворого необхідно терпіти, навіть якщо вони продовжуються роками.	1	5	1	1	2	0	0	3	3	2	3	0	3	2	3
6. Хворій людині можна допомогти навіть словом.	1	1	1	3	0	2	4	1	2	1	0	0	3	2	1
7. Стороннім людям не слід втручатися в конфлікт між двома особами.	3	1	0	2	1	3	2	0	1	3	2	2	1	3	0
8. Старі люди, як правило, ображаються без причини.	2	3	4	0	3	3	1	2	1	3	3	3	3	1	2
9. Коли в дитинстві слухав сумну історію, на моїх очах самі по собі з'являлися сльози.	3	1	1	1	1	3	4	1	1	1	4	5	2	3	2
10. Роздратованість моїх батьків впливає на мій настрій.	1	3	1	1	1	1	0	0	1	0	5	3	4	2	1
11. Я байдуже ставлюсь до критики на мою адресу.	1	3	1	2	1	2	1	3	4	1	1	4	1	1	2
12. Мені більше подобається розглядати портрети, ніж картини з пейзажами.	3	1	1	1	2	4	1	2	1	1	1	3	3	1	2
13. Я завжди прощав усе своїм батькам, навіть коли вони були неправі.	1	2	1	3	2	4	1	1	1	3	3	3	3	4	3
14. Якщо кінь погано тягне, його слід шмагати.	3	1	2	1	2	0	1	1	2	3	5	0	0	3	1
15. Коли я читаю про драматичні події в житті людей, то відчуваю, що це нібито відбувається зі мною.	3	3	2	2	2	1	1	3	4	2	3	0	3	0	1
16. Батьки ставляться до своїх дітей справедливо.	1	3	3	4	3	1	3	3	2	2	1	1	3	3	1
17. Я завжди втручаюсь, коли бачу, що підлітки або дорослі сваряться.	3	3	3	2	2	1	1	2	3	1	2	3	1	3	1
18. Я не звертаю увагу на поганий настрій моїх батьків.	3	2	1	3	2	3	3	3	2	1	3	1	1	1	0

82-90 балів – це дуже високий рівень емпатійності.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
63-81 бал – висока емпатійність.	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0
37-62 бали – нормальний рівень емпатійності, притаманний переважній більшості людей. .	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1
12-36 балів – низький рівень емпатійності.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11 балів і менше – дуже низький рівень.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1. Мені більше подобаються книжки про подорожі, ніж книжки із серії «Життя видатних людей».	1	1	0	0	3	1	3	3	2	3	1	1	0	1	2
2. Дорослих дітей дратує піклування батьків.	1	3	0	3	5	2	1	0	0	2	0	1	1	2	1
3. Мені подобається розмірковувати про причини успіхів і невдач інших людей.	0	1	1	4	3	3	3	1	4	1	1	5	1	4	1
4. Серед музичних передач віддаю перевагу передачам про сучасну музику.	0	2	2	3	3	3	0	0	2	3	0	2	3	1	1
5. Надмірне роздратування та несправедливі нарікання хворого необхідно терпіти, навіть якщо вони продовжуються роками.	2	3	3	3	3	1	3	2	3	1	3	5	1	2	1
6. Хворій людині можна допомогти навіть словом.	0	4	1	3	3	3	1	3	2	1	1	4	1	1	3
7. Стороннім людям не слід втручатися в конфлікт між двома особами.	1	3	3	0	3	1	0	3	1	3	0	2	1	5	2
8. Старі люди, як правило, ображаються без причини.	0	0	0	2	2	1	3	3	1	1	1	3	0	2	1
9. Коли в дитинстві слухав сумну історію, на моїх очах самі по собі з'явилися сльози.	2	1	1	1	2	1	1	3	4	3	2	2	2	2	3
10. Роздратованість моїх батьків впливає на мій настрій.	0	1	1	1	3	1	5	0	3	4	2	3	0	2	0
11. Я байдуже ставлюсь до критики на мою адресу.	1	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	1	1	1
12. Мені більше подобається розглядати портрети, ніж картини з пейзажами.	1	3	1	3	4	2	1	1	3	3	1	1	2	3	0
13. Я завжди прощав усе своїм батькам, навіть коли вони були неправі.	1	3	1	3	2	4	1	1	3	2	4	1	1	4	1
14. Якщо кінь погано тягне, його слід шмагати.	2	2	2	4	1	4	0	2	0	1	1	1	0	1	0

15. Коли я читаю про драматичні події в житті людей, то відчуваю, що це нібито відбувається зі мною.	2	5	1	1	3	3	1	1	1	0	3	4	1	2	1
16. Батьки ставляться до своїх дітей справедливо.	2	1	1	4	1	1	2	1	2	3	1	4	2	0	1
17. Я завжди втручаюсь, коли бачу, що підлітки або дорослі сваряться.	1	1	1	4	3	4	2	1	4	0	1	1	1	3	1
18. Я не звертаю увагу на поганий настрій моїх батьків.	2	2	2	4	0	5	1	0	3	2	0	2	1	2	1
19. Я довго спостерігаю за поведінкою тварин, відкладаючи інші справи.	2	1	1	4	3	3	1	3	4	1	0	2	1	4	1
20. Фільми та книги можуть викликати сльози тільки в несерйозних людей.	0	1	1	4	0	1	1	3	0	1	0	0	1	0	2
21. Мені подобається спостерігати за виразом обличчя та поведінкою незнайомих людей.	2	0	0	1	1	3	0	5	3	0	0	0	0	3	0
22. У дитинстві я приводив додому кішок і собак.	2	2	2	4	0	2	1	3	3	1	1	0	0	2	0
23. Усі люди необгрунтовано озлоблені.	1	3	1	3	0	4	0	2	0	2	1	2	0	3	2
24. Дивлячись на сторонню людину, мені хочеться вгадати, як складеться її життя.	0	1	1	4	0	3	0	3	0	0	1	0	2	0	2
25. У дитинстві молодші від мене за віком ходили за мною по п'ятах.	1	4	1	4	0	2	1	1	0	3	1	2	1	2	0
26. Коли я бачу покалічену тварину, я намагаюсь їй чимось допомогти.	1	4	1	2	1	3	1	3	1	4	0	2	1	3	2
27. Людині стане легше, якщо уважно вислухати її скарги.	1	3	2	4	0	1	1	1	0	3	1	2	2	0	1
28. Побачивши вуличну подію, я намагаюсь не потрапити в число свідків.	1	2	2	2	0	0	1	4	3	0	0	2	3	0	0
29. Молодшим за мене подобається, коли я пропоную їм свою ідею, справу або розвагу.	1	3	3	3	1	2	1	3	4	3	0	1	1	1	0
30. Люди перебільшують здатність тварин відчувати настрої своїх хазяїв.	2	2	2	2	0	3	2	3	2	3	1	1	0	1	0
31. скрутної конфліктної ситуації людина має виходити самотійно.	0	3	1	3	0	1	1	0	3	0	2	0	1	5	1
32. Якщо дитина плаче, на це є свої причини.	0	2	2	2	0	2	1	1	3	4	1	3	0	0	1
33. Молодь має задовольняти будь-які прохання та чудацтва старих.	0	5	1	2	1	4	1	3	2	0	0	4	1	2	0
34. Мені хотілося зрозуміти, чому деякі мої однокласники інколи були замислені.	1	3	3	2	0	1	0	3	2	0	0	2	1	3	1

Результати опитування за опитувальником Томаса-Кілманна: типи
поведінки у конфлікті
(The Thomas–Kilmann Conflict Mode Instrument, TKI) –

A=1, B=2															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2
3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2
4	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2
5	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2
6	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1
7	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2
8	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1
9	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1
10	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
11	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1
12	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
13	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2
14	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
15	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2
16	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1
17	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2
18	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2
19	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2
20	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2
21	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2
22	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2
23	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2
24	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1
25	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2
26	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1
27	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2
28	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1
29	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2
30	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1
Шкала															
Суперництво	9	8	8	6	8	10	7	6	8	8	8	11	8	9	6
Співпраця	3	5	6	3	4	4	5	5	6	4	5	1	3	7	3
Компроміс	4	4	2	8	4	2	5	4	4	4	3	5	5	3	4
Уникання	6	10	9	7	11	7	10	9	8	7	9	8	9	9	10
Пристосування	8	3	5	6	3	7	3	6	4	7	5	5	5	2	7

A=1, B=2															
	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1
2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2
3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1
4	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1
5	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2
6	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2
7	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2
8	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
9	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2
10	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1
11	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2
12	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1
13	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2
14	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2
15	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2
16	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2
17	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1
18	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1
19	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1
20	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1
21	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1
22	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1
23	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2
24	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
25	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1
26	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1
27	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1
28	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1
29	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2
30	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2
Шкала															
Суперництво	5	9	7	7	9	8	9	6	8	7	11	7	9	6	11
Співпраця	7	4	5	4	5	4	6	4	7	6	3	8	3	5	4
Компроміс	8	5	6	6	2	8	4	5	3	4	2	5	4	3	4
Уникання	5	7	8	9	8	6	5	9	6	7	7	7	10	11	7
Пристосування	5	5	4	4	6	4	6	6	6	6	7	3	4	5	4

Опитувальник рівня стійкості особистості до конфлікту (Н.П. Фетіскін,
В.В. Козлов, Г. М. Мануйлов)

Номер питання	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	3	5	3	1	3	4	5	5	3	4	4	1	1	1	4
2	5	4	1	5	1	5	1	2	4	4	2	3	2	2	1
3	5	2	2	3	5	5	2	3	5	1	3	3	5	5	2
4	3	1	5	3	3	2	1	5	5	4	2	2	1	1	4
5	2	5	3	2	5	1	4	3	2	1	4	2	4	4	4
6	5	5	2	1	2	2	3	2	1	3	5	2	2	2	3
7	3	5	3	3	3	4	2	5	5	3	3	1	5	1	5
8	5	3	2	3	3	2	1	3	1	3	3	3	4	1	1
9	2	5	4	2	4	3	4	1	4	2	4	3	2	2	2
10	3	3	3	4	3	2	4	4	3	1	5	3	3	4	1
загалом	36	38	28	27	32	30	27	33	33	26	35	23	29	23	27
Високий рівень конфліктності	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
середній рівень конфліктності	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0
низький рівень конфліктності	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1
Дуже низький рівень конфліктності	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Номер питання	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	3	3	2	4	5	2	4	1	4	4	1	5	2	4	1
2	2	3	5	1	1	2	5	2	4	4	1	1	2	5	1
3	2	2	5	5	3	5	5	3	4	3	2	4	2	5	2
4	2	5	2	3	4	5	2	2	4	5	4	1	2	2	2
5	3	3	3	1	1	4	1	4	4	5	3	1	2	5	2
6	1	5	1	4	1	4	2	4	5	1	2	5	2	4	2
7	2	3	3	5	2	1	3	4	1	5	2	5	2	5	4
8	1	3	2	5	1	4	4	2	5	4	1	2	2	1	1
9	2	5	3	2	2	3	1	4	3	1	1	3	1	5	1
10	1	2	3	5	2	2	4	1	4	3	2	4	2	5	1
загалом	19	34	29	35	22	32	31	27	38	35	19	31	19	41	17
Високий рівень конфліктності	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
середній рівень конфліктності	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0
низький рівень конфліктності	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Дуже низький рівень конфліктності	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1