

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ

КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ

**Кваліфікаційна робота
магістра**

на тему: Взаємозв'язок емоційного інтелекту та стратегії поведінки в конфлікті

Виконав: студент II курсу, групи 8.0538

спеціальності: 053 психологія

освітньої програми: 053 психологія

Тарасова Анастасія Романівна

Керівник: к.психол.н., доцент кафедри психології

Мосол Н.О.

Рецензент: к.психол.н., доцент кафедри психології

Лукаsevич О.А.

Запоріжжя
2020

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Факультет _____
Кафедра _____
Рівень вищої освіти _____
Спеціальність _____
(код та назва)
Освітня програма _____
(код та назва)
Спеціалізація _____
(код та назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри _____
« _____ » _____ 20__ року

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ/ПРОЕКТ СТУДЕНТОВІ (СТУДЕНТЦІ)

(прізвище, ім'я, по батькові)

1 Тема роботи (проекту) _____

керівник роботи _____,
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом ЗНУ від « _____ » _____ 20__ року № _____

2 Строк подання студентом роботи _____

3 Вихідні дані до роботи _____

4 Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) _____

5 Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

6 Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада Консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв

7 Дата видачі завдання _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка

Студент _____
(підпис) (ініціали та прізвище)Керівник роботи (проекту) _____
(підпис) (ініціали та прізвище)**Нормоконтроль пройдено**Нормоконтролер _____
(підпис) (ініціали та прізвище)

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота магістра: 81 сторінок, 3 таблиці, 7 рисунків, 71 джерело, 3 додатки.

Об'єкт – емоційний інтелект

Предмет – вплив рівня емоційного інтелекту на стратегію поведінки в конфлікті.

Мета роботи – теоретично обґрунтувати й експериментально дослідити взаємозв'язок між рівнем емоційного інтелекту та стратегією поведінки в конфлікті.

Гіпотеза: рівень емоційного інтелекту впливає на вибір певної стратегії поведінки в конфлікті, що дає можливість визначити домінуючою стратегією поведінки в конфлікті.

Методи дослідження: теоретичні: теоретико-методологічний аналіз, класифікація та систематизація наукових джерел, аналіз і синтез передового науково-практичного досвіду з даної проблематики; емпіричні (опитувальник «Емоційний інтелект» Н. Холла, опитувальник «Типи поведінки в конфлікті» К. Томаса), метод математичної обробки даних.

Наукова новизна одержаних результатів дослідження полягає в теоретичному й експериментальному дослідженні впливу емоційного інтелекту на стратегію поведінки в конфлікті. У межах роботи було розроблено авторський тренінг спрямований на підвищення рівня емоційного інтелекту.

Результати наукової роботи можуть бути використані у закладах вищої освіти та в організаціях для розвитку емоційного інтелекту учнів та працівників. Це може сприяти зменшенню конфліктів у групах та відділках, впливати на соціально-психологічний клімат у колективі

ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ, КОНФЛІКТ, СТРАТЕГІЯ ПОВЕДІНКИ,
КОНФЛІКТНА ПОВЕДІНКА, ТРЕНІНГОВА ПРОГРАМА.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. Теоретичний аналіз емоційного інтелекту та стратегій поведінки в конфліктній ситуації.....	9
1.1.Емоційний інтелект як соціально значуща інтегральна властивість особистості.....	9
1.2.Психологічні особливості конфліктної поведінки.....	21
РОЗДІЛ 2. Експериментальне дослідження впливу рівня емоційного інтелекту на стратегію поведінки в конфлікті.....	46
2.1. Методи та методики дослідження.....	47
2.2. Результати дослідження.....	49
2.3.Тренінгова програма розвитку емоційного інтелекту «Емоційний інтелект як умова успіху».....	57
ВИСНОВКИ.....	77
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	81
ДОДАТКИ.....	87

ВСТУП

Актуальність дослідження. Конфлікт, як зіткнення протилежних інтересів (цілей, позицій, думок, поглядів та ін.) на ґрунті суперництва або відсутність взаєморозуміння з різних питань, що пов'язана з гострими емоційними переживаннями, є невід'ємною частиною нашого життя.

Кожного дня ми зустрічаємося із конфліктними ситуаціями, починаючи із найдрібніших, як поштовх у громадському транспорті, до суттєвих, як звільнення з роботи, розлучення, тощо. І у кожному окремому випадку ми обираємо власну стратегію поведінки. Проте не завжди вона є доречною саме для цієї ситуації. Часто ми діємо за звичним шаблоном, тому що так звично, легко, відпрацьовано, дієво, не зважаючи на те, що обставини кожного разу різні, і через це можемо отримати зовсім не той результат на який розраховували.

А найбільш уразливими до конфліктів і конфліктних ситуацій є підлітки. Вони використовують конфліктну поведінку як засіб для затвердження власної позиції у взаємодії як з однолітками, так і з дорослими. І усе це відбувається на тлі суперечностей психічного та фізіологічного розвитку, а також і на тлі його духовного становлення. Проте, конфлікт ми маємо розглядати не тільки як негативний фактор. Поміж усім він може сприяти творчості, інноваціям та змінам у повсякденному житті. Для того щоб спрямувати конфлікт у конструктивне русло потрібно оволодіти навичками керування і контролю за конфліктом.

Щоб ми мали змогу свідомо впливати на свої дії за різних умов та обставин, потрібно в першу чергу розуміти що з нами відбувається і які варіанти дій ми маємо. Для цього необхідно розібратися із тим що таке конфліктна ситуація та які стратегії поведінки у ній ми використовуємо.

Ще одним вагомим фактором, впливаючим на наше життя, є емоційний інтелект. Навіть ті хто чує цей термін у перше, кожного дня використовують емоційний інтелект у повсякденному житті. Його вплив неможливо

недооцінювати, тому що ми говоримо про розуміння емоцій, володіння емоціями, використання емоцій для стимулювання мислення та сприйняття емоцій. Кожен з цих факторів ми можемо розділити на внутрішній(той що стосується самої людини) та зовнішній(той що стосується оточуючих). Обидва активно приймають участь у адаптивних процесах особистості. До того ж емоційна компетентність людини збільшує її можливості що до оволодіння навичками урегулювання проблем, що позитивно впливає на поліпшення психічного здоров'я особи.

У науковій сфері виділяють два основних напрями у вивченні емоційного інтелекту. В межах першого з них дослідники акцентують увагу на когнітивній детермінованості емоційних процесів. Представники іншого – навпаки, детально вивчають внесок емоцій у пізнавальну діяльність.

Дослідження емоційного інтелекту з акцентом на когнітивній детермінованості емоційних процесів ми можемо спостерігати у працях таких вчених як: П. Симонова, М. Арнольда, Х. Хекхаузена, Р. Лазаруса, С. Шехера [23;49].

Дослідження емоційного інтелекту у другому підході (внесок емоцій у пізнавальну діяльність) є науковим доробком Ю. Виноградова, Ф. Бассіна, О.Тихомирова, В. Вілюнаса, Б. Додонова, А. Запорожця, Я. Пономарьова, В.Поплужного, Л. Путляєвої, П. Якобсона, Б. Бреслава [3;5;61;60].

На сьогоднішній день йде мова про те, що саме емоційний інтелект є тією особистісною властивістю, яка обумовлює успішність людини у будь-якій сфері діяльності.

Ще з давна нам відомий вираз «Не можеш змінити обставини, зміни своє ставлення до них». Так завдяки навичкам емоційного інтелекту ми можемо краще розуміти витоки конфліктної ситуації, адекватніше реагувати на неї або навіть припинити конфлікт ще на першій стадії.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати й експериментально дослідити взаємозв'язок між рівнем емоційного інтелекту та стратегією поведінки в конфлікті.

Об'єкт дослідження – емоційний інтелект.

Предмет дослідження – вплив рівня емоційного інтелекту на стратегію поведінки в конфлікті.

Гіпотеза дослідження – рівень емоційного інтелекту впливає на вибір певної стратегії поведінки в конфлікті, що дає можливість визначити домінуючою стратегією поведінки в конфлікті.

Завдання дослідження

- 1) здійснити теоретико-методологічний аналіз змісту понять конфліктної поведінки, стратегії поведінки в конфлікті та емоційного інтелекту;
- 2) дослідити співвідношення рівня емоційного інтелекту та стратегії поведінки в конфлікті;
- 3) визначити домінуючу стратегію поведінки в конфлікті у людей з низьким рівнем емоційного інтелекту;
- 4) розробити тренінгову програму розвитку емоційного інтелекту.

Методи дослідження: теоретичні: теоретико-методологічний аналіз, класифікація та систематизація наукових джерел, аналіз і синтез передового науково-практичного досвіду з даної проблематики; емпіричні (опитувальник «Емоційний інтелект» Н. Холла, опитувальник «Типи поведінки в конфлікті» К. Томаса), метод математичної обробки даних.

Наукова новизна одержаних результатів дослідження полягає в теоретичному й експериментальному дослідженні впливу емоційного інтелекту на стратегію поведінки в конфлікті. У межах роботи було розроблено тренінг спрямований на підвищення рівня емоційного інтелекту.

Результати наукової роботи можуть бути використані у закладах вищої освіти та в організаціях для розвитку емоційного інтелекту учнів та працівників. Це може сприяти зменшенню конфліктів у групах та відділках, впливати на соціально-психологічний клімат у колективі

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА СТРАТЕГІЙ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТНІЙ СИТУАЦІЇ

1.1. Емоційний інтелект як соціально значуща інтегральна властивість особистості

Емоційний інтелект досить нове поняття для наукового світу. Однією з передумов для його створення була праця Чарльза Дарвіна «Вираження емоцій у людей і тварин», яка побачила світ у 1872 році.

Ще одним видатним науковцем, який багато займався проблемою емоцій та контролю над емоціями, був засновник психоаналізу – Зігмунд Фрейд. Він передбачав, що можливо перебороти або знизити виразність емоцій використовуючи механізми захисту [26]. Серед них З. Фрейд виокремив такі:

- Втеча – це фізична або уявна втеча від надто важкої ситуації. У маленьких дітей це найпоширеніший захисний механізм,
- Ідентифікація – процес присвоєння установок і поглядів інших людей. Людина переймає установки сильних в її очах людей. Стаючи схожою на них, вона менше відчуває свою безпорадність, що зумовлює зниження тривоги.
- Проекція – це приписування власних асоціальних думок і вчинків комусь іншому.
- Зсув – підміна реального джерела гніву чи страху кимсь або чимсь. Типовим прикладом такого захисту є непряма фізична агресія (вимищення зла, досади на об'єкті, що не має стосунку до ситуації).
- Заперечення – це відмова визнати, що якась ситуація або якісь події мають місце. Мати, наприклад, відмовляється вірити, що її сина вбили на війні, дитина у разі смерті улюбленої тваринки робить вигляд, начебто вона усе ще

живе й спить із нею вночі. Цей вид захисту більш характерний для маленьких дітей.

– Витіснення – крайня форма заперечення, несвідомий акт стирання в пам'яті жахливої чи неприємної події, яка спричиняє тривогу, негативні переживання.

– Регресія – повернення до більш онтогенетично ранніх, примітивних форм реагування на емоціогенну ситуацію.

– Реактивні утворення – поведінка, протилежна до наявних думок і бажань, які викликають тривогу, з метою їхнього маскуваня. Вона властива більш зрілим дітям, а також дорослим. Наприклад, прагнучі сховати свою закоханість, людина виявлятиме до об'єкта обожнювання недружелюбність, а підлітки – і агресивність.

У 1908 році німецький філософ та психолог Г. Майєр у своїй роботі «Психологія емоційного мислення» вперше запропонував детальну психологічну класифікацію основних видів мислення, систематизував їх суттєві характеристики. Автор виділяє поряд із «судячим» (власне логічним) мисленням, такі види інтелектуальної діяльності людини, які тісно пов'язані з її емоційною та мотиваційною сферами («емоційне» мислення, «афективне» та ін.). Отже, вже на філософському етапі розвитку психології вперше були виділені і розмежовані когнітивна та емоційна сфери людини, теоретично розглядалась та обговорювалась їх роль у пізнанні та регуляції поведінки.

З часом у 1920 році Едвард Торндайк вперше впровадив поняття «соціального інтелекту». Як представник експериментально-психологічного підходу, Е. Торндайк заперечував розуміння інтелекту як єдиної цілісної структури. Він вважав що існує безліч інтелектуальних дій, які можуть бути автономними або перетинатися з іншими. До самостійних різновидів інтелекту він відносив конкретний, абстрактно-логічний та соціальний. Тобто, соціальний інтелект розглядався як здатність розуміти людей і взаємодіяти з ними. На думку вченого провідною функцією соціального інтелекту є здібність до прогнозування особистої поведінки та поведінки інших людей [57].

У період розвитку психології як самостійної науки активно розроблялась проблема інтелектуальних емоцій та почуттів, що знайшла своє відображення у працях А. Біне, Б. Ертенер, В. Джемса, Т. Рібо. Вони інтерпретували інтелектуальні емоції як «інтелектуальні сприйняття»; продукт сублімації інтелектуальних переживань; приємні, неприємні чи змішані стани, які супроводжують розумові процеси [30;32;45;64].

У 1940 році Девід Векслер у своїх працях описував вплив не розумових факторів на інтелектуальну поведінку. За його словами вивчення та побудова моделі інтелекту без урахування таких факторів не буде повною та достовірною.

Термін саме «емоційний інтелект» вперше з'явився у 1964 році в праці Майкла Белдока «Sensitivity to expression of emotional meaning in three modes of communication» [29]. "Можливо, як і інтелект, емоційна чутливість може вважатися загальним фактором, який діяв у різних засобах масової інформації, оскільки, схоже, Спірман пояснює деяку частину розбіжностей в більшості інтелектуальних завданнях".

Вагомий внесок у розвиток поняття зробив і Клод Штайнер. Його внеском є концепція емоційної грамотності. Автор розумів емоційну грамотність як «емоційний інтелект із серцем» і сформулював правила для її розвитку. Клод Штайнер казав, що однією із головних цілей емоційної грамотності є можливість дозволити людям співпрацювати не використовуючи маніпуляцію та насильство, а замість цього використовуючи емоції співпереживання. Тобто його концепція емоційної грамотності спрямована на усвідомлення емоцій у собі та інших, здатність любити інших і самих себе, водночас розвиваючи чесність і спроможність брати на себе відповідальність за власні дії.

Багатофакторні моделі інтелекту були також описані Т. Келлі та Дж. Гілфордом. Ієрархічні моделі інтелекту представили Ф. Вернон та Д. Векслер. Вказуючи на «неінтелектуальне мислення», Д. Векслер був першим вченим, який відзначив, що існує діапазон видів інтелекту, що відрізняються від традиційного IQ, які є частинами загального інтелекту.

Р.В. Ліппер у 1948 році висловлював ідею наявності «емоційної думки» у структурі «логічної думки». Він прийшов до висновку, що емоції «викликають, підтримують та скеровують діяльність».

Г.Ю. Айзенк допускав існування різних типів концепцій інтелекту: біологічної, психометричної та соціальної, що відповідають різним рівням інтелекту. Соціальний інтелект він визначав як здатність індивіда використовувати психометричний інтелект з метою адаптації до вимог суспільства.

Таким чином, виділення соціальної або емоційної складової у структурі інтелекту знаменувало собою появу у науці якісно нового бачення ролі емоцій у взаємодії людини із зовнішнім світом.

Наступним кроком у розвитку поняття, стала публікація у 1983 році Говардом Гарднером моделі інтелекту. Він зазначав, що інтелект – потенціал, наявність якого дозволяє індивіду використовувати форми мислення, адекватні конкретним типам контексту [34;36]. Г. Гарднер вважав, що є мінімум 6 різних видів інтелекту, які не залежать один від одного і працюють як самостійні системи, а саме:

- Лінгвістичний;
- Логіко-математичний;
- Просторовий;
- Музичний;
- Тілесно-кінестетичний;
- Особистісний

До особистісного інтелекту, який цікавить нас у межах даної праці, Говард відносив внутрішньо особистісний та меж особовий інтелект. Під внутрішньо особистісним інтелектом розуміється здібність розрізняти власні почуття, наміри і мотиви. Меж особовий інтелект розглядався як здібність розпізнавати та розрізняти почуття, погляди, наміри інших людей [35;37].

Підсумовуючи вищезначене, можемо зробити висновок, що в цей період активно розвивається наукова думка, в тому числі й що до теми інтелекту та емоційного інтелекту. Дослідники виокремлюють із інтелекту, як лише

розумового чинника, ще й емоційний інтелект, соціальний інтелект, та інші. Таким чином відкриваючи нові горизонти для досліджень.

Сучасні моделі емоційного інтелекту

У 1995 році журналіст Деніел Гоулман опублікував науково-популярну книгу *Emotional Intelligence*, що популяризувало термін «емоційний інтелект» аж до сьогоднішнього дня [24;25;39;40]. Д. Гоулман висловив думку, що загальний інтелект, наукові доробки стосовно якого є досить об'ємними, зумовлює успіх людини лише на 20%, тоді як 80% обумовлюються іншими факторами, які забезпечують успіх. Серед них значна міра належить емоційному інтелекту, який, на думку автора, сприяє особистісному росту, ефективності професійної діяльності та кар'єри людини.

Відтак, емоційний інтелект Д. Гоулман визначає як здатність усвідомлювати власні почуття, емоції інших людей, співпереживати, мотивувати самого себе, управляти своїм емоційним станом.

Гоулман також впровадив змішану модель емоційного інтелекту, яка передбачає наявність чотирьох компонентів:

- 1) Самосвідомість
- 2) Самоконтроль
- 3) Соціальне розуміння
- 4) Управління взаємовідносинами.

У контексті ж змішаної моделі емоційний інтелект розглядається як складне своєрідне поєднання когнітивних здібностей та особистісних характеристик.

У період з 1960 року у дослідженні емоцій та їх зв'язку з мисленням особистості спостерігаються два протилежні напрямки. У межах першого з них дослідники акцентують увагу на когнітивній детермінованості емоційних процесів. Представники другого – навпаки, ретельно вивчають внесок емоцій у пізнавальну діяльність.

Так, аспект когнітивної детермінації емоційних процесів простежується у роботах П. Симонова, М. Арнольда, Х. Хекхаузена, Р. Лазаруса, М. Шпака, С. Шехера [23;27;48].

М. Арнольд, як представник когнітивного підходу, розглядає емоцію в якості «функції розуму», як комплекс відповідей, що забезпечуються когнітивними процесами.

На думку Р. Лазаруса, кожна емоція виступає комплексною відповіддю, яка складається з трьох різних підсистем:

- 1) сигнальні змінні чи стимульні властивості;
- 2) оцінююча підсистема, що визначається як функція процесів, які використовуються індивідом для оцінки стимульної ситуації;
- 3) відповідь, яка включає як мімічні прояви, так і когнітивні та інструментальні реакції [49].

Х. Хекхаузен [41] відмічав, що «емоції не є простими «внутрішніми стимулами», що впливають на мотиваційні явища, скоріш вони є таким результатом переробки інформації, коли справу вирішує когнітивна інтерпретація ситуації».

С. Шехер сформулював теорію, згідно якої емоційний процес – це вегетативне збудження плюс відповідна інтерпретація суб'єктом цього збудження. Від емоції залежить те, якою буде ця інтерпретація.

Досліджував емоції у когнітивній традиції і російський вчений П. Сімонов [23]. На його переконання, емоції є відображенням певної актуальної потреби та вірогідності її задоволення, яку суб'єкт оцінює на основі вродженого чи раніш набутого індивідуального досвіду.

Таким чином, логікою вище описаних досліджень виступає теоретичне вивчення та експериментальна перевірка когнітивної детермінованості емоцій. В якості когнітивних детермінант виступає оцінка та інтерпретація ситуації, свого стану, оцінка та співставлення необхідних та наявних засобів для досягнення мети. В результаті, емоції виступають результатом когнітивної переробки певної інформації.

Теоретичні положення про емоційну регуляцію мислення висвітлені й у роботах таких радянських вчених як Ф. Бассін, В. Вілюнас, Ю. Віноградов, Б. Додонов, А. Запорожець, Я. Пономарьов, В. Поплужний, Л. Путляєва, О. Тихомиров, П. Якобсон [4;58;59].

У вітчизняній психології теоретикометодологічний підхід до вивчення емоційного інтелекту розроблено Е.Л. Носенко і Н.В. Ковригою [18]. Він базується на урахуванні провідного принципу психології – єдності внутрішнього і зовнішнього у детермінації психічного. Внутрішніми (диспозиційними) компонентами емоційного інтелекту запропоновано розглядати чотири з п'яти «великих» факторів особистості (емоційну стійкість, сумлінність, відкритість новому досвіду, доброзичливість у спілкуванні); зовнішніми – такі параметри, як інтенсивність, знак, модальність актуальних переживань людини, зміст чинників, що їх зумовлюють.

На думку Е.Л. Носенко [19], почуття психологічного благополуччя, в якому фіксується позитивне ставлення людини до себе як суб'єкта життєдіяльності, є інтегрованим відображенням внутрішніх детермінант емоційного інтелекту в свідомості людини.

Також науковими проблемами пов'язаними із емоційним інтелектом займались Фішер А., Хукер С., Конг Ф., Стерн В. та інші [43;44;47;64;65].

Науковцями вважається, що емоції не лише впливають на мислення, а є його обов'язковим компонентом. Однак щодо конкретної ролі емоцій в управлінні мисленням існує декілька точок зору.

На думку О.К. Тихомирова, з розумовою діяльністю пов'язані усі емоційні процеси – афекти, емоції, почуття. Результати його досліджень переконливо доводять як сам факт емоційної регуляції розумової діяльності, так і те, що емоційна активація є необхідною умовою продуктивної інтелектуальної діяльності. Радість, сум, сумнів стимулюють пошук, пробуджують бажання доводити роботу до кінця.

Тож Тихомиров стверджував, що емоції є каталізатором інтелектуального процесу, вони покращують або погіршують розумову діяльність, пришвидшують чи сповільнюють її [62]. Також науковець висловлює ідею про

те, що емоції є координатором мисленнєвої діяльності, забезпечують її гнучкість, корекцію, перебудову, відхід від стереотипів, зміну актуальних установок.

Проведеним експериментальним дослідженням емоційної активації у структурі мисленнєвої діяльності Ю.Е. Виноградовим встановлено, що для вирішення певного класу задач необхідна емоційна регуляція мисленнєвої діяльності.

Проблему ролі і розвитку інтелектуальних почуттів у пізнавальній діяльності людини досліджував В.Л. Поплужний. Вчений дійшов висновку, що інтелектуальні почуття відображають ставлення суб'єкта до предмета пізнання і до самого процесу пізнання. Якщо в естетичних і моральних почуттях ми переживаємо те, що пізнаємо, то в інтелектуальних почуттях – те, що і як пізнаємо.

Л.В. Путляєва виділяє три функції емоцій у мисленнєвому процесі: як складова частина пізнавальних потреб, що є джерелом мисленнєвої діяльності; як регулятор самого пізнавального процесу на певних його етапах; як компонент оцінки досягнутого результату, тобто як зворотній зв'язок.

Я. Пономарьов, розглядаючи емоційні компоненти творчого мислення, виявляє п'ять етапів розвитку внутрішнього плану дій. Експериментально автором було встановлено, що з рухом від першого до п'ятого етапу плану дії зростає роль суб'єктивного контролю та об'єктивної емоційної оцінки мисленнєвої діяльності особистості.

А. Бодальов з'ясував, що поєднання інтелектуальних, емоційних та когнітивних здібностей особистості є основою для здійснення успішної комунікації, а також визначають соціальну обдарованість людини.

В. Брушлінський у своїй концепції про рівневу систему регуляції емоцій відзначає, що емоції виконують функцію адаптації людини до середовища.

В. Лебединський в афективній сфері виділяє дві основні, взаємопов'язані, але окремі функції афективної сфери. Перша функція полягає в організації вирішення реальних життєвих задач «безпосереднього формування адаптивної поведінки». Друга функція пов'язана з організацією саморегуляції, а саме

«забезпеченням та підтриманням необхідного тону і стабілізації динаміки афективних процесів».

Згідно до цих досліджень, у радянській психології визнається факт існування закономірного зв'язку між мисленневими та емоційними процесами та створено передумови для подальшого дослідження проблеми емоційної регуляції мисленневої діяльності [21;22].

Слід зауважити, що існують різні точки зору щодо можливостей розвитку емоційного інтелекту. Низка вчених (Дж. Майер, П. Саловей) вважають, що підвищити рівень емоційного інтелекту неможливо, оскільки це відносно стійка властивість людини.

Суть іншої точки зору (Д. Гоулман) зводиться до того, що емоційний інтелект можна розвивати у будь-якому віці, починаючи з дитинства, та вдосконалювати у дорослому віці.

Частина дослідників вважає, що розвитку піддається лише емоційна компетентність (комунікативні навички), проте ми не можемо стверджувати що емоційна компетентність та емоційний інтелект тотожні поняття.

Їхні опоненти стверджують, що розвиток емоційного інтелекту можливий, адже нервові шляхи у мозку розвиваються більшу частину життя.

З певним рівнем впевненості можемо стверджувати, що на розвиток емоційного інтелекту у людини мають вплив як психологічні (темперамент, тип мислення), так і соціальні чинники.

Спираючись на найбільш вживане визначення емоційного інтелекту як здатності людини до тлумачення власних емоцій і почуттів з метою використання отриманої інформації для реалізації власних цілей, емоційний інтелект можемо вважати системою пізнавальних здібностей (сприйняття, відчуття, мислення, пам'ять, знання та вміння).

Згідно з концепцією Г. Гарднера [34], у структурі емоційного інтелекту необхідно розглядати внутрішньоособистісний (спрямований на власні емоції) та міжособистісний (спрямований на емоції інших людей) компоненти. Перший характеризується такими складовими, як самосвідомість, рефлексія, самооцінка,

самоконтроль, мотивація досягнень. Другий компонент включає емпатію, толерантність, комунікабельність, конгруентність, діалогічність.

Ще одну модель соціального й емоційного інтелекту (ESI) запропонував Рувен Бар-Он у 1996 році. Він визначає емоційний інтелект як всі некогнітивні здібності, знання і компетентність, що дають людині можливість успішно вирішувати будь-які життєві ситуації.

Р. Бар-Он, був першим, хто ввів поняття «емоційний коефіцієнт» (EQ) та розробив анкету для його визначення [28].

Ця модель включає у себе п'ять сфер та п'ятнадцять здібностей:

Внутрішньо особова сфера(здатність розуміти що ви відчуваєте і можливість володіти собою):

- Асертивність (самовираження) – здібність чітко і конструктивно висловлювати свої почуття і думки, а також здатність мобілізувати;
- Самоаналіз- здібність розуміти свої почуття і те як твоя поведінка впливає на оточуючих;
- Незалежність – здібність покладатися на себе й емоційно не залежати від інших;
- Самоактуалізація – здатність встановлювати мету та прагнути до її досягнення, реалізовувати свій потенціал;
- Самоповага(самооцінка) – здібність розуміти й оцінювати себе, бачити свої можливості і обмеження, сильні та слабкі сторони, і приймати себе таким, яким є;

Сфера між особових відносин (здатність взаємодіяти із людьми на рівні бесіди):

- Емпатія – це вміння розпізнавати, усвідомлювати і розуміти почуття інших людей;
- Соціальна відповідальність – здібність ідентифікувати себе як члена соціальної групи, конструктивно співпрацювати з іншими людьми, проявляти турботу і брати на себе відповідальність за інших людей;
- Між особові відносини – здібність до конструктивного спілкування за допомогою вербальної та невербальної комунікації, здатність встановлювати

і підтримувати взаємовигідні відносини, засновані на почутті емоційної близькості, вміння відчувати себе вільно і комфортно в соціальних контактах;

Сфера адаптивності (спосіб бути гнучким, реалістичним, адекватно поводитися за будь-яких умов і вирішувати проблеми):

- Рішення проблем – здатність встановлювати і формулювати проблему, а також знаходити для неї потенційно ефективне рішення;

- Оцінка дійсності – здатність звіряти свої думки і почуття з об'єктивною зовнішньою реальністю;

- Гнучкість – здатність швидко коригувати свої почуття, думки, уявлення і поведінку відповідно до мінливих обставин;

Сфера керування стресом (вміння протистояти стресу, контролювати імпульсивність):

- Стресостійкість – здатність ефективно володіти власними емоціями, швидко знаходити вихід із критичної ситуації, здатність протистояти стресовим ситуаціям без симптомів фізичного або емоційного напруження;

- Контролювання імпульсивності – здатність стримувати свої емоції, утримуватися від спокуси, утримуватися від бажання діяти на хвилі емоцій;

Сфера загального настрою(позитивне сприйняття життя, задоволеність загалом):

- Оптимізм – здатність зберігати надію і позитивне ставлення навіть у складних обставинах;

- Задоволеність життям – здатність веселитися, бути заспокоєним, життєрадісним, натхненним.

Селовей і Карузо пропонують іншу модель емоційного інтелекту (модель здібностей). Вона містить лише чотири складові:

- 1) Сприйняття емоцій вміння розрізняти почуття (за будь-якими зовнішніми ознаками) інших людей, а крім того розпізнавати власні почуття;

- 2) Використання емоцій для стимулювання мислення – здатність людини (головним чином несвідомо) активізувати свій розумовий процес, викликати у собі креативність, використовуючи емоції як мотивацію;

3) Розуміння емоцій – здатність визначати причину виникнення емоції, визначати зв'язок між думками і емоціями, визначати перехід від однієї емоції до іншої, прогнозувати трансформацію однієї емоції в іншу, а також здатність інтерпретувати емоції у взаємовідносинах, розуміти складні (амбівалентні, неоднозначні) почуття;

4) Управління емоціями – вміння заспокоювати, викликати і направляти власні емоції та емоції інших людей з метою досягнення встановлених завдань.

Сюди також можна приписати здатність приймати емоції до уваги при побудові логічних ланцюжків, вирішенні різних завдань, прийнятті рішень і виборі своєї поведінки [50;55].

Сучасні наукові доробки у сфері емоційного інтелекту ми можемо побачити у працях Віскер Б., Вробель М., Зарсаде С., Зенг Р., Рей Д., Кейт-Девріс М., Голдін П., та інші [10;20;37;46;68;69;70;71].

Зазначимо, що аналіз наукових джерел з проблеми дослідження показав, що у психологічній науці використовується низка термінів, пов'язаних з емоційним інтелектом, зокрема такі: "емоційна розумність" (Е.Л. Носенко), "емоційне самоусвідомлення»" (О.І. Власова), "емоційна компетентність" (К.Саарні), "емоційне мислення" (О.К. Тихомиров), "емоційна грамотність" (К.Стайнер), "емоційна обдарованість" та ін.

Проаналізуємо, перш за все, зміст поняття "емоційний інтелект".

Російський вчений Д.В. Люсін запропонував трактувати емоційний інтелект як "здібності до розуміння своїх і чужих емоцій та управління ними". Д.В. Люсін стверджує, що емоційний інтелект краще трактувати саме як когнітивну здібність, і не включати до його складу особистісні якості, які можуть сприяти кращому чи гіршому розумінню емоцій, але не є структурними компонентами емоційного інтелекту.

Г.Г. Гарскова, обґрунтовуючи визначення даного поняття, його відмінність від загального інтелекту та значення для діяльності людини, стверджує: "Емоційний інтелект – це здатність розуміти ставлення особистості,

репрезентовані в емоціях, та керувати емоційною сферою на основі інтелектуального аналізу і синтезу".

Багато авторів, зокрема І.М. Андрєєва, Дж. Майєр, П. Саловей, розглядають емоційний інтелект як "сукупність ментальних здібностей".

У нашому дослідженні ми будемо спиратися на змішану модель емоційного інтелекту Денієла Гоулмана і розуміння емоційного інтелекту як сукупності практичних ментальних навичок які базуються на п'яти складових: розумінні власних емоцій, контролі власних емоцій, самомотивації, розумінні емоцій інших, соціальних вміннях. Цю теорію ми обрали як одну із найпоширеніших та відомих, що сприятиме легшому розумінню цієї роботи з боку оточуючих, та через те, що вона є змішаною моделлю, тобто komponує декілька інших, що свідчить про більшу адаптивність цієї моделі, а також вона поєднує когнітивні здібності із особистісними характеристиками. Змішана модель висуває поняття емоційного інтелекту як поєднання розумових і особистісних рис, притаманних кожній конкретній особі.

1.2. Психологічні особливості конфліктної поведінки

Існує декілька підходів до визначення конфліктів.

Конфлікт – це зіткнення протилежно спрямований цілей, інтересів, позицій, думок або поглядів двох або декількох людей.

Конфлікт – поняття, яке стосується людини, її поведінки і взаємодії людей.

Конфлікт (від лат. *conflictus* – зіткнення) – це зіткнення протилежних інтересів (цілей, позицій, думок, поглядів та ін.) на ґрунті суперництва; це відсутність взаєморозуміння з різних питань, пов'язана з гострими емоційними переживаннями [19].

В основі будь якого конфлікту лежить ситуація, що містить або суперечливі позиції сторін з будь-якого приводу, протилежні цілі, або засоби їх досягнення, або невідповідність інтересів, бажань, нахилів опонентів тощо [11].

Тобто конфлікт ми розглядаємо як зіткнення інтересів, ідей, думок двох або більше сторін, що супроводжується вилеском негативних емоцій. Він може бути відкритим або прихованим, проте завжди буде спрямований на відстоювання власних ідей, думок, які не збігаються із чужим світосприйняттям.

У конфлікті кожна із сторін може вважати лише свою точку зору виключно вірною і приймати рішучі дії для її захисту та відстоювання. Конфлікти виникають в наслідок зіткнення соціальних установ, інтересів людей.

Серед сучасних науковців які досліджували питання конфліктів та стратегій поведінки в конфліктах ми можемо Н.І. Пілат, В.П. Ратников, Г.С.Лукашова, А. Петровська, М.Г. Ярошевський, А.Т. Ішмуратов, Н.В.Грішина, Л.О. Коберник, Г.В. Ложкін, Н.І. Пов'якель, Н Park, Daniel M. та інші [7;8;9;32;41;53].

Для нормального функціонування групи, колективу необхідно неодмінне вирішення конфліктів, через їх негативний вплив на відносини в середині групи, настроїв, працездатність, та багато інших чинників важливих для існування та функціонування такої групи [15;16].

За джерелом виникнення зазвичай розрізняють:

- особистісні конфлікти (синоніми: внутрішньо особистісні, внутрішні, інтрасуб'єктивні, інтраперсональні, психологічні), які виникають при зіткненні протилежних мотивів, потреб, інтересів людини;

- міжособистісні конфлікти – цей різновид конфліктів виникає за наявності проблемної ситуації, в якій учасники переслідують несумісні цілі; дотримуються несумісних цінностей і норм, намагаючись реалізувати їх у взаємостосунках один з одним; одночасно в гострій конкурентній боротьбі прагнуть до досягнення однієї й тієї ж мети;

- між групові конфлікти, в яких у якості конфлікуючих сторін виступають соціальні групи, що переслідують несумісні цілі. Нерідко цей вид конфліктів є результатом міжособистісного конфлікту, коли опонентів підтримують їх однодумці [12].

Фактори і причини виникнення конфліктів. Дослідженнями в галузі конфліктології доведено, що фактори, якими зумовлені виникнення і розвиток конфліктів, можна об'єднати у чотири групи: об'єктивні, організаційно-управлінські, соціально-психологічні та особистісні. Перші дві групи об'єднують фактори об'єктивного характеру, третя і четверта – суб'єктивного.

До числа об'єктивних причин конфліктів можна віднести, головним чином, ті обставини соціальної взаємодії учасників, які призвели до зіткнення їх інтересів, думок, ідей, установок тощо. Об'єктивні причини зумовлюють виникнення перед конфліктної обстановки – об'єктивного компонента конфліктної ситуації.

Суб'єктивні причини конфліктів переважно пов'язані з тими індивідуальними психологічними особливостями опонентів, які часом обирають із всіх можливих варіантів саме конфліктний. Людина не йде на компромісне вирішення проблеми, не поступається, не уникає конфлікту, не намагається обговорити і взаємовигідно вирішити з опонентом суперечності, які виникли, а обирає стратегію протидії. Практично, у будь-якій конфліктній ситуації є можливість вибору конфліктного або одного з неконфліктних способів її вирішення. Вибір, який робить людина, є її суб'єктивним рішенням, отже має суб'єктивний характер.

Будь-яка об'єктивна причина відіграє свою роль у виникненні конкретної конфліктної ситуації, у тому числі з причини дії суб'єктивних факторів.

Наприклад, якби на заводі була розроблена і колективно схвалена нормативна процедура заміщення вакантних посад, то кількість конфліктів, пов'язаних з боротьбою за просування по службі, помітно б поменшала. Але розробка такої процедури залежить від особистісних якостей керівників заводу, тобто від суб'єктивного фактора. Тому більшість об'єктивних причин певною мірою є суб'єктивними.

Практично немає конфліктних ситуацій, які виникли з об'єктивних причин і, які не можна вирішити неконфліктним способом. У будь-якому міжособистісному конфлікті завжди певну роль відіграє суб'єктивний фактор. Якщо людина суб'єктивно не приймає рішення про початок конфліктної

протидії, конфлікту не буде. Тому практично у будь-якого конфлікту існує комплекс об'єктивно-суб'єктивних причин.

Соціально-психологічні причини конфліктів

До причин конфлікту, що мають соціально-психологічний характер, відносимо можливі викривлення інформації в процесі міжособистісної і між групової комунікації.

Людина в процесі спілкування не може абсолютно точно передавати всю інформацію, що стосується проблеми, яка обговорюється з партнером. Значна частина інформації міститься на рівні несвідомого і словами взагалі не висловлюється. Частина інформації губиться внаслідок обмеженості словникового запасу конкретної людини. Внаслідок недостатності часу не висловлюється багато такого, що могло бути сказане. Частина інформації приховується, якщо це вигідно тому, хто говорить.

Багато що не засвоюється тим, хто слухає через неухважність тощо.

Почуте людина звичайно не сприймає на віру, а оцінює, роблячи висновки, які відрізняються (а іноді є зовсім протилежними) від того, що сказав співрозмовник.

Неправильне розуміння людьми один одного може бути основною причиною конфліктів, або ускладнює й розширює соціальні суперечності, які виникли з інших причин.

Іншою типовою соціально-психологічною причиною міжособистісних конфліктів є незбалансована рольова взаємодія двох людей. У ситуації міжособистісного спілкування людина або обидва партнери із спілкування грають не ті ролі, які від них очікують. Теоретичною основою аналізу даної причини міжособистісних конфліктів значною мірою є теорія американського психолога Берна.

Автор цієї теорії вважає, що кожна людина в процесі взаємодії з оточуючим середовищем виконує біля десяти типових ролей. Це ролі начальника, підлеглого, співробітника, батька, чоловіка, брата, пасажера, покупця, знайомого, товариша тощо. Ці ролі ми граємо не завжди успішно. Найбільш небезпечною щодо виникнення міжособистісного конфлікту є роль

старшого за психологічним статусом партнера у взаємодії, рівного і молодшого партнера.

Однією з типових соціально-психологічних причин міжособистісних конфліктів є незрозуміння людьми того, що при обговоренні проблеми, особливо складної, невідповідність позицій часто може бути викликана не дійсним розходженням у поглядах на одне й те саме, а підходами до проблеми з різних сторін.

З кожної сторони одна й та ж сама проблема може виглядати досить по-різному.

Типовою соціально-психологічною причиною конфліктів у взаємодії людей є вибір ними різних способів оцінки результатів діяльності і особистості партнерів. В основі будь-якої оцінки лежить порівняння. Існує п'ять способів оцінки. Це порівняння:

- 1) з можливим ідеальним станом дій;
- 2) вимогами до даної діяльності нормативних документів;
- 3) ступенем досягнення мети діяльності;
- 4) результатами, досягнутими іншими людьми, які виконують аналогічну роботу;
- 5) положенням справ на початку діяльності.

Аналіз конфліктів показав, що, оцінюючи інших, людина за основу оцінки обирає те, що їм не вдалося зробити порівняно з ідеалом, нормою, метою діяльності та іншими людьми, які виконували аналогічну роботу краще. Сам же працівник зазвичай оцінює свою роботу і свої результати від зробленого, тобто порівнюючи їх з початком діяльності та іншими людьми, які зробили цю роботу гірше.

Таким чином, одна й та ж сама робота, залежно від способів оцінки, може бути оцінена не лише по-різному, але й навіть протилежно, що також є причиною конфліктів.

Існує ще ряд соціально-психологічних причин міжособистісних і між групових конфліктів.

До них відносимо внутрішньо груповий фаворитизм, тобто надання переваг членам своєї групи над представниками інших соціальних груп; притаманний людині конкурентний характер взаємодії з іншими людьми і групами; обмежені можливості людини щодо децентрації, тобто зміни власної позиції внаслідок співставлення її з позицією інших людей; усвідомлене чи неусвідомлене бажання отримати від оточуючих більше, ніж самому віддати їм; прагнення до влади; психологічна несумісність тощо. Все це ми відносимо до соціально-психологічних факторів виникнення конфліктів.

Особистісні причини конфлікту.

Особистісні причини конфліктів пов'язані, перш за все, з індивідуально-психологічними особливостями його учасників. Вони зумовлені специфікою процесів, що відбуваються у психіці людини в ході її взаємодії з іншими людьми та оточуючим середовищем.

Так, зокрема, Р. Л. Кричевський (1996), виділяє такі три групи причин, що викликають конфлікти:

1. Група причин, породжених процесом діяльності:

- технологічна взаємозалежність і взаємозв'язок працівників, коли дії одного негативно впливають на ефективність дій іншого. Наприклад, виконання завдання бригадою, командою, коли дії одного ставлять під удар дії всіх;
- перенос проблем, розв'язуваних за вертикаллю, на горизонтальний рівень відносин. Наприклад, недостатність устаткування й інструментів іноді призводить до напруженості у відносинах по горизонталі;
- невиконання функціональних обов'язків у системі —керівник— підлеглий. Наприклад, керівник не забезпечує належних умов діяльності для підлеглих або підлеглі не виконують вимог керівника, що веде до типового вертикального конфлікту;
- невідповідність вчинків людини нормам і життєвим цінностям, що склалися і прийняті у даному колективі. Наприклад, потрапляючи в новий колектив, людина не може відразу засвоїти норми міжособистісних стосунків, які панують там, і це веде до конфлікту.

2. Група причин, породжених психологічними особливостями людських стосунків:

- взаємні симпатії й антипатії;
- несприятлива психологічна атмосфера в колективі (наявність протидіючих угруповань, культурних розходжень та ін.);
- зосередженість людей у взаємостосунках лише на собі (люди не зважають на потреби інших, не враховують їхні стани);
- порушення принципу територіальності (коли порушуються встановлені емпіричні зони й території, які існують у кожної людини).

3. Група причин, породжених особистісною своєрідністю членів колективу: – невміння контролювати себе;

- низький рівень самоповаги;
- підвищена тривожність;
- агресивність;
- некомунікабельність;
- надмірна принциповість у сполученні з догматизмом та ін.

До виникнення конфліктів можуть призвести й певні дії потенційних опонентів:

- висловлення партнерові підозри в його негативних спонуканнях, відкрита недовіра;
- перебивання співрозмовника при висловлюванні ним своєї думки; нестриманість;
- відкритий прояв особистої антипатії до опонентів;
- постійні або часті дріб'язкові причіпки;
- приниження значущості ролі людини, негативна її оцінка, навішування ярликів;
- погроза;
- підкреслення різниці між собою й співрозмовником не на його користь;
- занижена оцінка внеску партнера в спільну справу;
- перебільшення власного внеску, своєї ролі;

- стійке небажання визнати свої помилки або чиясь правоту;
- постійне нав'язування своєї точки зору;
- нещирість;
- порушення персонального фізичного простору;
- обговорення інтимних проблем співрозмовника;
- різке прискорення темпу бесіди, її несподіване згортання;
- ігнорування спроб співрозмовника залагодити суперечність, спільно знайти оптимальне рішення проблеми, що виникла [11].

Етапи розгортання конфлікту

Дискомфорт – Сутичка – Непорозуміння – Напруження – Криза – Конфліктна ситуація – Інцидент – Конфлікт.

Поряд з основними структурними елементами конфлікту існують і додаткові, що слугують тлом виникнення, протікання і розв'язання конфлікту. До них необхідно віднести наступні:

Умови протікання:

- просторово-часові (місце здійснення й час, протягом якого конфлікт повинен бути розв'язаний);
- соціально-психологічні (клімат у конфлікуючій групі, тип і рівень взаємодії, ступінь конфронтації та стан учасників конфлікту);
- соціальні (зацепленість у конфлікті інтересів різних соціальних груп: статевих, сімейних, професійних, релігійних, етнічних, національних тощо).

Дії учасників конфлікту:

- характер дій (наступальні, оборонні, нейтральні);
- ступінь активності в їхньому здійсненні (активні – пасивні; ініціюючі – відповідні);
- спрямованість дій (на опонента, на самого себе, апелювання до третіх осіб та ін.).

У психологічній структурі конфліктів виділяється кілька груп компонентів:

1. Пізнавальні – до числа, яких відноситься взаємне сприйняття особливостей кожної з конфлікуючих сторін; інтелектуальна здатність переробляти інформацію і приймати рішення; ступінь включеності особистості в конфліктну ситуацію на різних етапах її розвитку; рівень самоконтролю учасників конфлікту; досвід роботи з людьми й професійна підготовленість; самосвідомість, само розуміння й об'єктивність в оцінці своїх можливостей.

2. Емоційні – тобто сукупність переживань його учасників.

3. Вольові – що проявляються як сукупність зусиль, спрямованих на подолання суперечностей та інших труднощів, що виникають у результаті протиборства сторін, і на досягнення цілей, переслідуваних учасниками конфлікту.

4. Мотиваційні компоненти конфлікту – утворюють його ядро й характеризують сутність розбіжності позицій учасників протиборства.

Структурні компоненти конфлікту

Структура конфлікту – це сукупність стійких зв'язків його складових елементів, що забезпечують його цілісність, відмінність від інших явищ соціального життя, і без яких він не може існувати як цілісна система і як процес.

Оскільки кожен конфлікт має об'єктивний зміст і компоненти, які можна констатувати й спостерігати, а також суб'єктивне значення, яке для кожної з конфлікуючих сторін є своїм і не виявляється вочевидь, то у структурі конфлікту виявляють його об'єктивні та суб'єктивні складові [13;42;66;67].

До об'єктивних складових структури конфлікту відносять його учасників, предмет, об'єкт, проблему конфлікту та умови його протікання.

До суб'єктивних (психологічних) складових – образ конфлікту, його мотиви, позиції сторін-конфліктерів.

Об'єктивні складові конфлікту:

1. Учасники (або сторони конфлікту) – це окремі особи, групи людей і навіть організації, які пов'язані певними відносинами, і кожен з них претендує на одноосібне маніпулювання об'єктом.

Однак, перш за все, це люди. Вони можуть виступати як приватні особи (сімейний конфлікт), офіційні особи (конфлікт за вертикаллю), юридичні особи (представники установ або організацій). Вони можуть утворювати великі соціальні групи (держави). Ступінь участі у конфлікті може бути різною. Тому виділяють: основних учасників; групи підтримки; інших учасників.

Основні учасники конфлікту.

Їх називають сторонами або протидіючими силами. Це ті суб'єкти конфлікту, які безпосередньо активно (наступально або захищаючись) діють один проти одного. Деколи вживається термін – опонент, що у перекладі з латинської означає – заперечуючий, супротивник у суперечці.

Протидіючі сторони – ключова ланка будь-якого конфлікту. Коли одна із сторін виходить з конфлікту, то він припиняється. Якщо у між особистісному конфлікті один з учасників замінюється іншим, то й конфлікт змінюються, починається новий конфлікт.

Групи підтримки.

Практично завжди у будь-якому конфлікті за опонентом стоять сили. Які можуть бути представлені окремими індивідами, групами тощо. Вони активними діями або лише своєю присутністю, мовчазною підтримкою можуть докорінно впливати на розвиток конфлікту і його результат. Навіть якщо окремі інциденти відбуваються без свідків, результат конфлікту багато в чому визначається їх існуванням.

Інші учасники.

У цю групу входять суб'єкти, які епізодично впливають на розвиток конфлікту. Це підбурювачі і організатори.

Підбурювач – це особа, організація або держава, що підштовхує іншого учасника до конфлікту. Сам підбурювач може потім у цьому конфлікті участі не брати.

Організатор – особа або група, яка планує конфлікт і його розвиток, передбачає різні шляхи забезпечення і охорони учасників тощо.

Іноді до числа учасників включають медіаторів (посередників, суддів тощо). Третя сторона у конфлікті (медіатор) вирішує задачу припинення конфлікту, можливо тому її не слід розглядати як учасника.

2. Об'єкт конфлікту – це матеріальна (ресурси), соціальна (влада) або духовна (ідея, норма, принцип) цінність, до володіння або користування якою прагнуть сторони конфлікту. Це те, на що претендує кожна з конфліктуючих сторін, і що викликає суперечності між ними чи частково позбавляє іншу сторону можливості домогтися своїх цілей (своєрідне яблуко розбрату).

Об'єкти конфлікту поділяються на:

- матеріальні – ресурси, право власності, путівки в санаторій;
- соціальні – влада, соціальне положення, посада, право приймати рішення (виробнича дисципліна; колегіальність у роботі; ставлення співробітників один до одного);
- духовні – ідеї, норми, принципи (принцип відповідальності, справедливості, дотримання норм).

Іноколи об'єкти бувають прихованими (наприклад, війна в Афганістані, Іраку, Іран – заради боротьби з терористами, а не нафти).

Наявність об'єкта й учасників конфлікту утворює конфліктну ситуацію, тобто ситуацію прихованого або відкритого протиборства сторін-учасників, які мають власні цілі, мотиви, інтереси, засоби або способи вирішення значущої проблеми.

Однак конфліктна ситуація не завжди переростає у конфлікт. Інакше кажучи, конфлікт може довго залишатися на потенційному рівні, не переходячи в реальну площину.

Для того, щоб він переріс із потенційного в реальний, необхідний інцидент, тобто дії з боку учасників конфлікту, спрямовані на оволодіння об'єктом, та інтереси, що утискають права й інтереси іншої сторони.

3. Предмет конфлікту – це об'єктивно існуюча або уявна проблема, що є основою конфлікту. Це причина, яка змушує сторони вступати у конфлікт. Наприклад:

1) на 2 санаторно-курортні путівки, що надійшли до організації (об'єкт), претендує одразу 10 співробітників (предмет конфлікту: реалізація співробітниками права на оздоровлення);

2) співробітники порушують дисципліну (об'єкт), запізнюючись на роботу (предмет: ставлення співробітників, які запізнюються, до виробничої дисципліни і опосередковано – до керівника);

3) колега не відповів на ваше привітання (об'єкт) (предмет: ставлення колег, які вітаються, один до одного).

4. Проблема конфлікту – це та суперечність, що виникає через об'єкт конфлікту і стає причиною протиборства сторін (проблема влади, взаємин, першості, конкуренції, психологічної сумісності тощо).

1) Тобто, проблема не у наявності 2 санаторно-курортних путівок (об'єкті), а у тому, що 8 з 10 співробітників залишаться без путівки, а отже – в принципах розподілу їх серед 10 співробітників, що подали на них заяви.

2) Проблема не у наявності дисципліни на виробництві, а у її порушенні через запізнення на роботу співробітників – це реальні, об'єктивно існуючі проблеми.

3) Якщо колега по роботі не відповів на ваше привітання, то проблема не у самій відповіді, а у тому, що до вас, можливо, ставляться не так, як ви цього хочете. Але, можливо, це уявна проблема, яку ви самі собі надумали, оскільки колега просто вас не почув, бо був захоплений своєю роботою.

5. Умови перебігу конфлікту – це матеріальні, соціальні, особистісні та інші обставини, у яких виник та розвивається конфлікт і які складають його макро- (загальне тло) та мікросередовище (конкретне соціальне оточення). Врахування цих умов дозволяє глибше зрозуміти змістовну сторону конфлікту, цілі й мотиви сторін, а також залежність їх від умов середовища, в якому вони перебувають.

Суб'єктивні складові конфлікту:

1. Образ конфлікту – це відображення предмета та сутності конфлікту у свідомості його учасників. Образи конфліктної ситуації, тобто своєрідні ідеальні уявлення учасників конфлікту про себе, про протилежну сторону, про

середовище й умови, в яких протікає конфлікт. Аналіз уявлень і досвід вирішення конфліктних ситуацій свідчить, що:

- по-перше, саме образи, а не реальність конфлікту, сама по собі, безпосередньо визначає конфліктну поведінку;
- по-друге, зміна цих образів при зовнішньому впливі на учасників дозволяє ефективно вирішувати конфліктні ситуації.

2. Мотиви конфлікту – внутрішні спонуки, що підштовхують суб'єктів соціальної взаємодії до конфлікту, сукупність зовнішніх і внутрішніх умов, що викликали конфліктну активність суб'єктів (виявляються у формі потреб, інтересів, цілей, переконань, позицій, які вони обстоюють у конфлікті).

У більшості випадків справжні мотиви поведінки учасників конфлікту визначити складно, тому що декларовані ними в ході взаємодії потреби найчастіше серйозно відрізняються від глибинного, ретельно приховуваного мотивування їхніх вчинків.

Основними мотивами конфлікту виступають потреби, що визначаються відчуттям нестатку у чому-небудь (ресурсах, безпеці, владі, духовних цінностях тощо).

Усвідомлені потреби стають інтересами сторін-конфліктерів. Вони забезпечують спрямованість на об'єкт конфлікту і сприяють реалізації конфліктної поведінки опонента. Серед основних інтересів конфліктуючих сторін найчастіше бувають: постійна робота, зручне місце роботи та інші.

Тож ми можемо сказати що усі структурні компоненти конфлікту можливо поділити на дві групи: об'єктивні та суб'єктивні. Кожен з них може бути як усвідомленим так і не усвідомленим людиною.

Динаміка конфлікту – послідовна зміна стадій і етапів, які характеризують процес розгортання конфлікту від виникнення конфліктної ситуації до вирішення конфлікту.

Стадії (етапи) конфлікту:

1. Виникнення конфліктної ситуації.
2. Усвідомлення ситуації як конфліктної хоча би однією із сторін.
3. Стадія конфліктної поведінки або взаємодії.

4. Стадія вирішення конфлікту.

Функції конфліктів

Невичерпність конфліктного співіснування людей у соціумі наводить на думку про полі функціональну роль конфлікту, а також про шляхи та засоби його використання.

Дослідники визначають три взаємопов'язані функції конфлікту:

- позитивну (стимулятор і рушійна сила суспільно-історичних змін),
- негативну (дестабілізація влади, перерозподіл власності, порушення соціальної справедливості тощо),
- суперечливу (знищення цінностей з одночасним звільненням —поля для нової творчої діяльності).

Будь-яка однозначна характеристика чи оцінка статусу того чи іншого конфлікту не витримує випробовування часом – саме це засвідчує історичний досвід.

Конфлікт – багатфакторне явище суспільного життя. До його оцінки слід ставитися обережно і виважено.

Системно-функціональний характер конфліктів свідчить, що вони відіграють важливу роль щодо учасників і соціального середовища. Цей вплив багатозначний і може розглядатися як функціональність конфлікту.

Конфлікт є функціональним в тому сенсі, що соціальні й психологічні процеси його розвитку впливають на психіку і поведінку людини, діяльність як опонентів та інших учасників конфлікту.

Функції конфлікту можна поділити на окремі групи конструктивних і деструктивних. Разом з тим, переважна більшість конфліктів має одночасно і конструктивні, і деструктивні функції.

Конструктивність і деструктивність конкретного конфлікту залежать від багатьох факторів, основними з яких є особливості процесу вирішення конфлікту і, перш за все, його результати.

Якщо конфлікт вирішується цивілізованими способами, а в результаті його розв'язання перемагає права сторона або, ще краще, у виграші

залишаються обидві сторони, то такий конфлікт буде конструктивним. У протилежному випадку конфлікт деструктивний.

Ступінь конструктивності і деструктивності конкретного конфлікту може змінюватися на різних стадіях його розвитку: один і той самий конфлікт може бути деструктивним в одному випадку і конструктивним в іншому, відігравати негативну роль на одному етапі розвитку в одних конкретних обставинах і позитивну – на іншому етапі, в іншій конкретній ситуації.

Необхідно враховувати, для кого з учасників конфлікту він є конструктивним, а для кого – деструктивним. Так, наприклад, метою одної із сторін може бути збереження статусу-кво, ухиляння від конфлікту або вирішення суперечностей без протиборства.

У конфлікті можуть бути зацікавлені не самі опоненти, а інші сили, що провокують конфлікт. Тому функції конфлікту з позицій різних учасників можуть оцінюватися по-різному.

Серед конструктивних функцій конфлікту щодо основних учасників можна виділити наступні:

Конфлікт усуває повністю або частково суперечність, що виникає в силу недосконалості організації діяльності кожної із сторін, помилок управління, недбальства окремих посадовців тощо. Він висвічує вузькі місця, невирішені питання, факти недостатньої діловитості й порядності. При завершенні конфліктів більш ніж у 65% випадків вдається повністю, в основному або частково вирішити суперечності, що лежать в їх основі.

Конфлікт дозволяє більш глибоко оцінити індивідуально-психологічні особливості людей, що беруть участь у ньому. Він тестує ціннісні орієнтації людини, відносну силу її мотивів, спрямованих на діяльність, на себе або на взаєностосунки, виявляє її психологічну стійкість до стресових факторів у складних ситуаціях.

Конфлікт сприяє більш глибокому пізнанню учасниками один одного, розкриттю не лише зовні привабливих рис характеру, але й справді цінного в людині. Приблизно у 10 - 15% конфліктних ситуацій взаєностосунки між опонентами після завершення конфлікту стають кращими, чим були до нього.

Конфлікт дозволяє послабити психічну напруженість, що є реакцією суб'єктів діяльності на конфліктну ситуацію.

Конфліктна взаємодія, яка супроводжується бурхливими емоційними реакціями (окрім можливих негативних реакцій), знімає у всіх учасників емоційну напругу, приводить до наступного зниження інтенсивності негативних емоцій.

Конфлікт слугує джерелом розвитку особистості, міжособистісних відносин. За умови конструктивного вирішення він дозволяє людині піднятися на нову висоту, розширити сферу і способи взаємодії з оточуючими. Особистість набуває соціального досвіду розв'язання конфліктних ситуацій.

Конфлікт може покращити якість індивідуальної діяльності. Після завершення конфлікту за вертикаллю у 28% випадків підвищується якість індивідуальної діяльності керівника (у 17% випадків якість діяльності керівника погіршується).

Окрім конструктивних функцій конфлікт може мати наступні деструктивні наслідки.

Конфлікти у більшості випадків негативно впливають на психічний стан його учасників. Вони супроводжується стресами, наслідком яких можуть бути серцево-судинні захворювання, порушення функціонування шлунково-кишкового тракту.

Конфлікт часом несе із собою неприязнь, ворожість, ненависть до іншої сторони. Це деструктивно впливає на систему міжособистісних відносин, зв'язків, які склалися між суб'єктами до початку конфлікту. Іноді в результаті конфлікту взаємодія учасників навчально-виховного процесу взагалі припиняється.

Конфлікти можуть супроводжуватися психологічним і фізичним насильством, а отже, травмуванням опонентів. Статистика свідчить, що більшість умисних вбивств здійснюється в результаті ескалації конфліктів. Великою кількістю жертв, як правило, супроводжуються міжетнічні і міждержавні конфлікти.

Конфлікт формує негативний образ іншого – образ ворога, який сприяє формуванню негативної установки стосовно опонента. Це виражається в упередженому ставленні до нього і готовності нанести йому шкоду.

Конфлікти можуть негативно відобразитися на ефективності індивідуальної діяльності опонентів. Учасники конфлікту звертають менше уваги на якість виконання професійних обов'язків. Але й після конфлікту сторони конфлікту не завжди можуть співпрацювати з такою ж продуктивністю, як до конфлікту.

Конфлікт закріплює у соціальному досвіді особистості і групи насильницькі способи розв'язання проблем.

Перемога за допомогою насильства, намагання однієї сторони будь-якою ціною примусити, а не заохотити іншу сторону конфлікту виконати те або інше завдання, відтворює цей досвід в інших аналогічних ситуаціях соціальної взаємодії.

Конфлікти негативно впливають на розвиток особистості. Вони можуть сприяти формуванню, зневіри у справедливості

Стратегії поведінки в конфлікті

Усі стратегії управління конфліктом можна розглядати за двома класифікаціями [66].

Перша з них є бінарною. Вона характеризує позиції сторін конфлікту в таких парах:

1. Виграти – програти (насильство або твердий підхід). Характеризується бажанням однієї сторони придушити іншу. У разі використання цієї стратегії один учасник конфлікту стає переможцем, інший – програє.

Така стратегія рідко має тривалий ефект, тому, що переможений, швидше за все, приховає образу і не підтримає прийняте рішення. У результаті через деякий час конфлікт може розгорітися знову. В окремих випадках, коли особа, наділена владою, повинна навести порядок заради загального добробуту, використання цієї стратегії є доцільним.

2. Програти – програти. Сторона-коонфліктер іде на програш свідомо, але разом із тим змушує й іншу сторону до поразки. Програш може бути й частковим. У цьому випадку сторони діють відповідно до приказки: —Половина краще, ніж нічого.

3. Виграти – виграти. Сторона-конфліктер прагне до такого виходу з конфлікту, щоб задовольнити кожного з учасників.

Згідно із другою класифікацією, запропонованою К. Томасом, усі стратегії управління конфліктом можна презентувати за допомогою двомірної моделі (сітки Томаса), в якій за вертикаллю виражений ступінь наполегливості людини при захисті власних інтересів, а за горизонталлю – ступінь її схильності до кооперації й увага до інтересів опонентів.

Відповідно до цих характеристик, К. Томас виділяє наступні п'ять основних способів розв'язання і регулювання конфліктів:

- суперництво (конкуренція) як прагнення нав'язати іншій стороні рішення, яке є вигідним для себе, досягти задоволення своїх інтересів на шкоду іншому;
- пристосування (поступок), використання якої ґрунтується на зниженні своїх домагань і прийнятті позиції опонента і, фактично, є як принесенням у жертву власних інтересів заради іншого;
- компроміс (золота середина), коли обидві сторони поступаються у важливих для себе питаннях, аби досягти згоди у розв'язанні конфлікту. Її ще називають «краще половина, ніж нічого»;
- уникання (бездіяльності), коли учасник знаходиться у ситуації конфлікту, але не застосовує активних дій щодо його вирішення. Вона характеризується відсутністю як тенденції до кооперації, так і до досягнення власних цілей;
- співпраця (проблемно-вирішальна стратегія) як створення учасниками конфлікту альтернативи, що повністю задовольняє обидві сторони і дозволяє здійснити пошук такого рішення, яке задовольнило б їх обидві.

Стиль конкуренції, або суперництва.

Цей стиль найбільш типовий для поведінки у конфліктній ситуації. За статистикою, майже у 70% усіх випадків у конфлікті спостерігається прагнення до однобічного виграшу, до перемоги, задоволення в першу чергу власних інтересів.

Внаслідок цього виникає бажання надавити на партнера, нав'язати свої інтереси, ігноруючи інтереси іншої сторони. Його може використовувати людина, що має сильну волю, значний авторитет, достатню владу. Його можна використати, якщо ви робите велику ставку на власне вирішення наявної проблеми, оскільки результат конфлікту дуже важливий для вас:

1) маєте достатню владу й авторитет і вам видається очевидним, що запропоноване вами рішення – найкраще з можливих;

2) відчуваєте, що у вас немає іншого вибору й вам нема чого втрачати;

3) повинні прийняти непопулярне рішення й у вас досить повноважень для вибору саме такого кроку;

4) взаємодієте з підлеглими, що надають перевагу авторитарному стилеві [15].

Однак варто мати на увазі, що ця стратегія рідко приносить довгострокові результати, тому що сторона, яка програла, може не підтримати рішення, прийняте всупереч її волі, чи спробує саботувати його у бік власних інтересів. Крім того, той, хто сьогодні програв, завтра може відмовитися від співробітництва.

Цей стиль не може бути використаний у близьких, особистих відносинах, оскільки, крім почуття відчуження, він більше нічого викликати не може.

Відомо, що шлюб, у якому одна сторона придушує іншу, призводить до нерозв'язних суперечностей або навіть повного розриву. Не слід використовувати цей стиль у ситуації, коли ви не маєте достатньої влади, а ваша точка зору у якомусь питанні розходиться з точкою зору начальника, ви ж не маєте достатньо аргументів, щоби довести її.

Співробітництво (співпраця).

Співробітництво – найважчий зі всіх стилів, але разом з тим і найбільш ефективний при вирішенні конфліктних ситуацій. Переваги його в тім, що ви

знаходите найбільш прийнятне для обох сторін рішення й робите з опонентів партнерів. Він означає пошук шляхів для залучення всіх учасників у процес вирішення конфліктів і прагнення до задоволення потреб усіх.

Такий підхід веде до успіху в справах і особистому житті. Почати реалізацію цієї стратегії найкраще з висловлювань: «Я хочу справедливого результату для нас обох», «Давайте подивимося, як ми обоє можемо одержати те, що хочемо», «Я прийшов до вас, щоби вирішити нашу проблему».

Далі, виявляючи суть розбіжностей, варто встановити, яка потреба стоїть за бажаннями іншої сторони, з'ясувати, у чому ваші розбіжності компенсують одна одну.

Встановлено, що там, де виграють обидві сторони, вони більше схильні виконувати ухвалені рішення, оскільки вони прийнятні для них, і обидві сторони брали участь у всьому процесі вирішення конфлікту. Однак такий стиль вимагає вміння пояснити свої рішення, вислухати іншу сторону, стримувати свої емоції. Відсутність одного з цих факторів робить цей стиль неефективним. Для вирішення конфлікту цей стиль можна використати в наступних випадках:

1) якщо кожен з підходів до проблеми важливий і не допускає компромісних рішень, однак необхідно знайти спільне рішення;

2) основна мета – придбання спільного досвіду роботи: сторони здатні вислухати одна одну й викласти суть своїх інтересів:

3) існують тривалі, міцні й взаємозалежні відносини з конфліктною стороною;

4) необхідна інтеграція точок зору й посилення особистісного залучення співробітників у діяльність.

Компроміс.

Стиль компромісу знаходиться в середині сітки Томаса – Кілмена. Суть його полягає в тім, що сторони намагаються врегулювати розбіжності, йдучи на взаємні поступки. У цьому плані він трохи нагадує стиль співробітництва, однак здійснюється на більш поверхневому рівні, оскільки сторони в чомусь поступаються одна одній.

Цей стиль найбільш ефективний, коли обидві сторони бажають одного й того ж, але знають, що одночасно бажання нездійсненні, наприклад, прагнення зайняти одну й ту саму посаду, одне й теж приміщення.

При використанні цього стилю акцент робиться не на рішенні, що задовольняє інтереси обох сторін, а на варіанті, сутність якого можна виразити словами: «Ми не можемо повністю виконати свої бажання, отже, необхідно прийти до рішення, з яким кожний з нас міг би погодитися».

Стиль компромісу вимагає певних навичок у веденні переговорів, щоби кожен учасник їх чогось домігся, пам'ятаючи при цьому, що ділиться якась конечна величина, в процесі поділу якої потреби всіх учасників не можуть бити повністю задоволені.

Одним з недоліків стилю є те, що одна сторона може, наприклад, перебільшити свої вимоги, щоби видатися великодушною або поступитися раніше іншої. Можлива ситуація, коли жодна сторона не буде дотримуватися рішення, яке не задовольняє її потреб.

Треба також урахувати й те, що у разі, коли компроміс був досягнутий без ретельного аналізу інших можливих варіантів рішення, він може бути далеко не оптимальним виходом із конфліктної ситуації, як для окремої сторони, так і для усіх членів конфліктної ситуації.

В остаточному підсумку стиль компромісу при вирішенні конфлікту можна використовувати в наступних ситуаціях:

- 1) обидві сторони мають однаково переконливі аргументи й однакову ступінь влади;
 - 2) задоволення бажання однієї зі сторін має для неї не надто велике значення;
 - 3) можливий, як тимчасове рішення, тому що немає часу для вироблення іншого або ж інші підходи до вирішення проблеми виявлялися неефективними;
 - 4) компроміс дозволить хоч щось одержати, замість усе втратити.
- Відхилення (уникнення).

Стиль відхилення зазвичай реалізується, якщо конфлікт не зачіпає прямих інтересів сторін або наявна проблема не надто для них важлива, так що немає потреби відстоювати свої права.

Можливо, одна зі сторін ні з ким не співробітничав для вироблення вірного рішення, а її незалучення у конфлікт не відображається на його перебігові, або ж просто сторона не бажає витратити час і сили на його вирішення.

Цей стиль рекомендується також використовувати в тих випадках, коли одна зі сторін має велику владу або відчуває, що не права, або вважає, що немає серйозних підстав для продовження контактів.

Стиль також застосовується, коли сторонам доводиться мати справу з конфліктною особистістю.

Конфлікуюча сторона може використати стиль відхилення, якщо вона:

- 1) вважає, що джерело розбіжностей тривіальне й несуттєве у порівнянні з іншими більш важливими завданнями;
- 2) знає, що не може або навіть не хоче вирішити питання на свою користь;
- 3) має малу владу для вирішення проблеми бажаним для неї способом;
- 4) хоче виграти час, щоби вивчити ситуацію й одержати додаткову інформацію, перш ніж прийняти яке-небудь рішення;
- 5) вважає, що вирішити проблему негайно є небезпечним, тому що відкрите обговорення конфлікту може тільки погіршити ситуацію;
- 6) підлеглі можуть самі врегулювати конфлікт;
- 7) рішення проблеми може погіршити її здоров'я;
- 8) коли в конфлікті беруть участь важкі у спілкуванні люди – грубіяни, скаржники, скиглії тощо.

Не слід вважати, що цей стиль є втечею від проблеми або ухиленням від відповідальності. Насправді відхід або відстрочка можуть бути цілком адекватною реакцією на конфліктну ситуацію, тому що за певний час вона може розв'язатися сама собою, або ви зможете зайнятися нею, коли будете мати достатньо інформації й бажання вирішити її, або це не ті взаємини, які вам необхідно підтримувати.

Пристосування.

Стиль пристосування означає, що ви дієте разом з іншою стороною, але при цьому не намагаєтеся відстоювати власні інтереси з метою зменшення напруженості, покращення атмосфери й відновлення нормальної робочої обстановки.

Томас і Кілмен вважають, що іноді це – єдиний спосіб вирішення конфлікту, тому що до моменту його виникнення потреби іншої людини можуть виявитися життєво важливішими за ваші або її переживання – більш сильними. У такому випадку ви жертвуєте власними інтересами на користь іншої сторони. Але це не означає, що ви повинні відмовитися від своїх інтересів. Ви просто повинні ніби відставити їх на якийсь час, а потім, за більш сприятливих обставин, повернутися до їх задоволення за рахунок поступок з боку вашого опонента або яким-небудь іншим способом.

Стиль пристосування можна застосовувати в наступних найбільш характерних ситуаціях:

1) найважливіше завдання – відновлення спокою й стабільності, а не вирішення конфлікту;

2) предмет розбіжності не важливий для вас або вас не дуже турбує те, що трапилось;

3) ви вважаєте, що краще зберегти добрі відносини з іншими людьми, ніж відстоювати власну думку;

4) ви усвідомлюєте, що правда на вашій стороні;

5) ви відчуваєте, що у вас недостатньо влади або шансів перемогти.

Так само, як жоден стиль керівництва не може бути ефективним в усіх без винятку ситуаціях, так і жоден з розглянутих стилів вирішення конфліктів не можна визначити, як найкращий. Треба навчитися ефективно використовувати кожен із них і свідомо робити той або інший вибір з огляду на конкретні обставини (psuhologia.in.ua: [сайт]. <http://psuhologia.in.ua/images/dustan/ispl2.pdf>).

У яких же конкретних умовах доцільно переходити до викладених стилів керування конфліктами?

Суперництво передбачає активні дії й самобутній, самостійний шлях виходу з конфлікту. Найбільш ефективний цей спосіб є за умов:

- коли результат дуже важливий для вас;
- коли ви маєте достатній авторитет і владу;
- коли ви перебуваєте в критичній ситуації, що вимагає від вас швидкого, навіть миттєвого реагування;
- коли у вас немає іншого вибору;
- коли ви не можете дати зрозуміти групі людей, що перебуваєте у глухому куті, тоді як хтось повинен повести їх за собою.

Уникання ефективно за умов:

- коли дана проблема, не настільки важлива для вас;
- коли ви відчуваєте свою неправоту й правоту іншого, до того ж, якщо він володіє більшою владою;
- коли ви спілкуєтеся зі складним співрозмовником;
- коли ви намагаєтеся прийняти рішення, але не знаєте, що робити;
- коли у вас недостатньо інформації щодо проблеми;
- коли відчуваєте велику напруженість і потрібно її позбутися;
- коли вам потрібно виграти час.

Пристосування ефективно в умовах:

- коли ви відчуваєте, що, на умовах незначної поступки, ви небагато втрачаєте;
- коли треба пом'якшити ситуацію;
- коли ви розумієте, що результат набагато важливіший для іншого, ніж для вас;
- коли правда не на вашій стороні.

Компроміс, тобто коли ви погоджуєтеся із частковим задоволенням свого бажання й частковим виконанням бажання іншого, найбільш ефективний в умовах:

- коли в учасників конфлікту однакова влада й вони мають взаємовиключні інтереси;
- коли потрібне швидке або тимчасове рішення;

- коли інші підходи виявилися неефективними;
- коли компроміс дозволяє зберегти взаємовідносини.

Співробітництво, на відміну від компромісу, досягається на більш глибокому рівні і вимагає набагато більше часу й активної співпраці у вирішенні конфлікту. Цей стиль найбільш ефективний в умовах, коли:

- рішення проблеми дуже важливе для обох сторін;
- у вас тісні й тривалі взаємини;
- у вас є час попрацювати над проблемою;
- обидві сторони мають однакову владу або бажають проігнорувати

різницю у ступені володіння реальною владою [54].

Підводячи підсумки можемо зазначити, що усі стратегії управління конфліктом можна розглядати за двома класифікаціями. Перша з них є бінарною (програв-виграв). Друга класифікація, запропонована К. Томасом, передбачає що усі стратегії управління конфліктом можна презентувати за допомогою двомірної моделі (сітки Томаса), у якій за вертикаллю виражений ступінь наполегливості людини при захисті власних інтересів, а за горизонталлю ступінь її схильності до кооперації й уваги до інтересів опонентів.

Для нашого дослідження більш актуальною є модель типів поведінки в конфлікті К. Томаса, що містить п'ять компонентів: змагання, пристосування, компроміс, уникнення, співробітництво.

РОЗДІЛ 2

ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ РІВНЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ НА СТРАТЕГІЮ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТІ

Для нашого дослідження важливими є такі поняття як емоційний інтелект, конфлікт, стратегія поведінки в конфлікті. Зважаючи на велику кількість різноманітних пояснювань термінів, вважаємо за належне звернутися до визначення базових понять в контексті нашого дослідження.

Емоційний інтелект ми розуміємо як сукупність практичних навичок які базуються на п'яти складових: розумінні власних емоцій, контролі власних емоцій, самомотивації, розумінні емоцій інших, соціальних вміннях [6].

Конфлікт розглядається як зіткнення протилежних інтересів (цілей, позицій, думок, поглядів та ін.) на ґрунті суперництва; це відсутність взаєморозуміння з різних питань, пов'язана з гострими емоційними переживаннями.

Стратегія поведінки в конфлікті – це способи якими людина досягає поставлених цілей у межах конфлікту (конкуренція, пристосування, компроміс, уникнення, співпраця).

Згідно до нашого розуміння цих понять, для дослідження було обрано дві методики. Одна для дослідження емоційного інтелекту – тест на емоційний інтелект Н. Холла.

Друга для дослідження стратегії поведінки в конфліктній ситуації – тест К. Томаса «Типи поведінки в конфлікті».

Для проведення та обрахування дослідження використовувалися комп'ютерні засоби –Google форма, Excel, Word.

Відповіді на тестовий матеріал можна подивитися за електронним посиланням:

<https://docs.google.com/forms/d/152MDngg2wXMUIFAIn5ynM9idm2Z4MA6teC2kXcccWEk/edit?usp=sharing>

2.1. Методи та методики дослідження

Дослідження було проведено серед студентів Запорізького національного університету. У ньому взяв участь 51 студент.

Завдання практичного етапу дослідження було визначено так:

- дослідити співвідношення рівня емоційного інтелекту та стратегії поведінки в конфлікті;
- визначити домінуючу стратегію поведінки в конфлікті у людей з низьким рівнем емоційного інтелекту;
- розробити тренінгову програму розвитку емоційного інтелекту «Емоційний інтелект як умова успіху».

Ми робимо припущення, що рівень емоційного інтелекту впливає на вибір певної стратегії поведінки в конфлікті, що дає можливість визначити домінуючою стратегією поведінки в конфлікті

Основні етапи проведеного дослідження:

- 1) формулювання цілей, складання плану дослідження, вибір способів аналізу та обробки отриманої інформації;
- 2) збір первинної інформації (пошук респондентів та заповнення ними опитувальників);
- 3) третій етап характеризується підготовкою зібраної первинної інформації до обробки та обробкою отриманої інформації;
- 4) розробка тренінгу спрямованого на підвищення рівня емоційного інтелекту;
- 5) заключний етап – аналіз обробленої інформації та формулювання висновків.

Тест Н. Холла на визначення емоційного інтелекту

Ця методика є однією із найбільш використовуваних за для діагностування емоційного інтелекту. За її допомогою можливо дізнатися свій рівень емоційного інтелекту. Ніколас Холл у цій методиці запропонував п'ять шкал:

- 1) емоційна обізнаність;
- 2) управління своїми емоціями;
- 3) самомотивація;
- 4) емпатія;
- 5) розпізнавання емоцій інших людей.

Ви маєте нагоду отримати не тільки загальний показник емоційного інтелекту, але й показники за кожною зі шкал. У методиці наявні тридцять тверджень, на кожне з яких необхідно обрати один з шести варіантів:

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

Інтегративний рівень емоційного інтелекту визначається за наступними кількісними показниками:

- 70 і більше – високий;
- 40-69 – середній;
- 39 і менше – низький.

Тест К. Томаса «Типи поведінки в конфлікті»

Дуже відомою є методика Кеннета Томаса що до діагностики поведінки особистості в конфліктній ситуації. Томас разом із Ральфом Кілманом запропонував двовимірну модель відреагувань у конфліктній ситуації [56].

Перший вимір – акцентування особистості на інтересах інших людей.

Другий вимір – Акцентування особистості на власних інтересах та ігнорування цілей інших людей.

В подальшому методика була адаптована Грішиною.

Методика використовується для вивчення особистісної схильності до конфліктної поведінки особистості.

У своєму опитувальнику Томас виділяє п'ять способів урегулювання конфліктів:

- 1) Конкуренція – спрямованість на досягнення власних інтересів не зважаючи на інтереси інших людей;
- 2) Пристосування – принесення своїх інтересів у жертву заради інтересів іншої людини;
- 3) Компроміс – згода заснована на взаємних поступках, пропонування варіанту, який зніме наявне протиріччя;
- 4) Уникнення – відсутність бажання до кооперації та відсутність тенденції до досягнення власних цілей;
- 5) Співпраця – прийняття альтернативного рішення, яке задовольняє інтереси обох сторін.

Методика нараховує 30 пар тверджень, серед яких на кожен з п'яти стратегій поведінки в конфліктній ситуації перераховані 12 варіантів тверджень. У кожній парі тверджень респонденту пропонується обрати один з варіантів, який характеризує найбільш типову характеристику його поведінки.

2.2. Результати дослідження

Результати діагностики за методикою «Емоційний інтелект» Н. Холла. Обрана нами методика «Емоційний інтелект» Н. Холла дозволяє чітко виявити рівень таких показників як емоційна обізнаність, керування власними емоціями, само мотивування, емпатія, керування емоціями інших людей та загальний рівень емоційного інтелекту. Більш детальну інформацію про данні кожного досліджуваного стосовно методики «Емоційний інтелект» Н. Холла можна подивитися у таблиці Д.1 (див. додаток А).

Згідно дослідження, ми можемо стверджувати що за шкалою «Емоційна обізнаність» у рівній мірі виражені середній та низький рівень усвідомлення та розуміння власних емоцій (39%-20 осіб). Що наглядно продемонстровано на Рис. 2.1.



Рис. 2.1. Рівень парціального емоційного інтелекту за шкалою «Емоційна обізнаність»

Наступний показник – шкала «Керування власними емоціями». У даному випадку домінує низький рівень довільного керування власними емоціями (як швидко ви можете узяти себе в руки, емоційна гнучкість,..) (80% – 41 особа). Що продемонстровано на Рис. 2.2.



Рис 2.2. Рівень парціального емоційного інтелекту за шкалою «Керування власними емоціями»

Згідно до шкали «Самотивування» домінує низький рівень керування власною поведінкою, за рахунок керування емоціями. Що ми можемо побачити на Рис. 2.3.

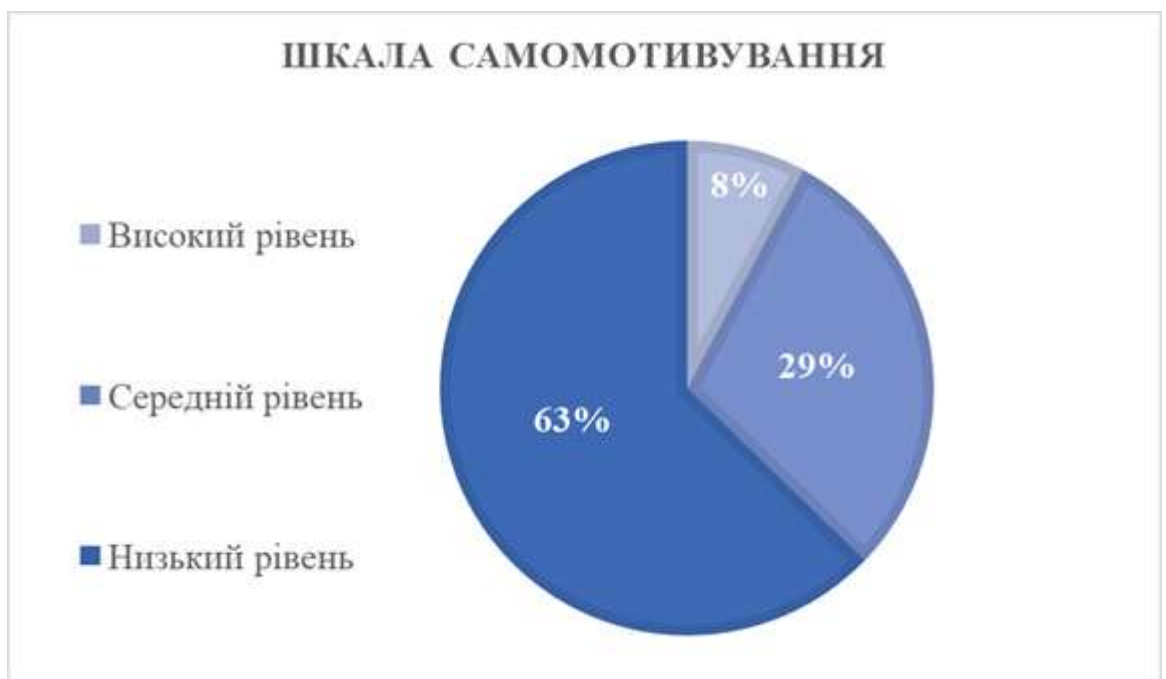


Рис. 2.3. Рівень парціального емоційного інтелекту за шкалою «Самотивування»

Наступним показником є шкала «Емпатія». У даному випадку також домінує низький рівень розуміння інших людей, вміння співчувати іншому а

також готовність надати підтримку. Також це свідчить про складність зрозуміти стан людини звертаючи увагу на її жести, міміку, позу, відтінки мовлення (45% – 23 особи). Усі данні наглядно відображені у Рис. 2.4.

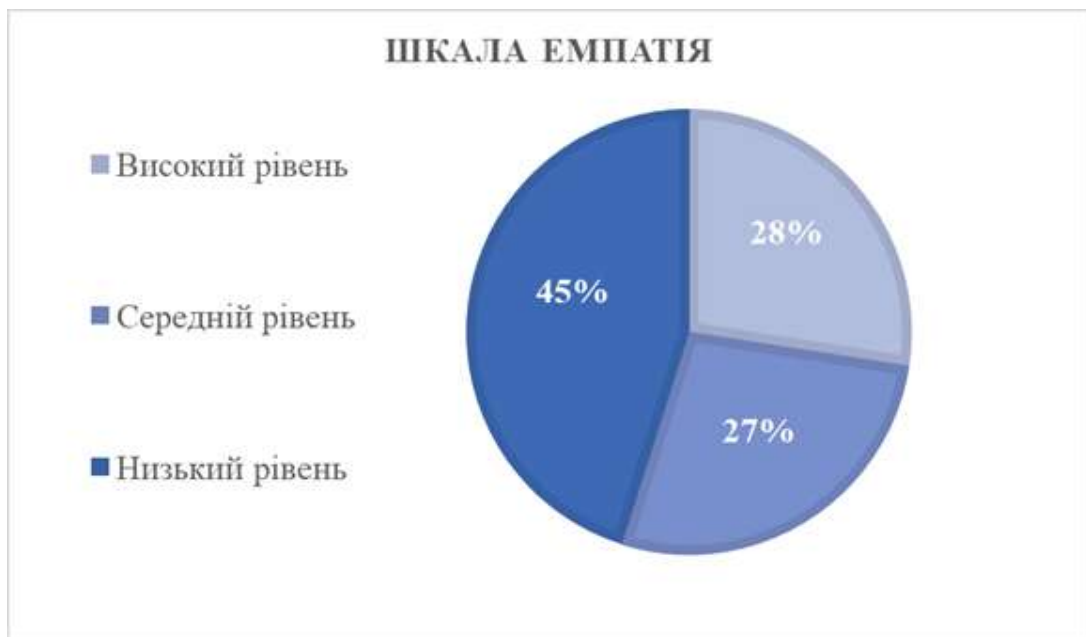


Рис. 2.4. Рівень парціального емоційного інтелекту за шкалою «Емпатія»

У шкалі «Керування емоціями інших людей» ми спостерігаємо превалювання низького рівня, це свідчить про слабкі здібності до впливу на почуття інших людей, використання їх емоцій у власних інтересах (45% – 23 особи). Такі данні ми можемо побачити на Рис. 2.5.



Рис. 2.5. Рівень парціального емоційного інтелекту за шкалою «Керування емоціями інших людей»

Тепер розглянемо власне рівень емоційного інтелекту у досліджуваних. Найбільші показники свідчать про низький рівень емоційного інтелекту (65% – 33 особи). Далі йде середній рівень емоційного інтелекту (33% – 17 осіб). І найменші показники у високому рівні інтелекту (2% – 1 особа). Наглядно данні продемонстровані на Рис. 2.6.

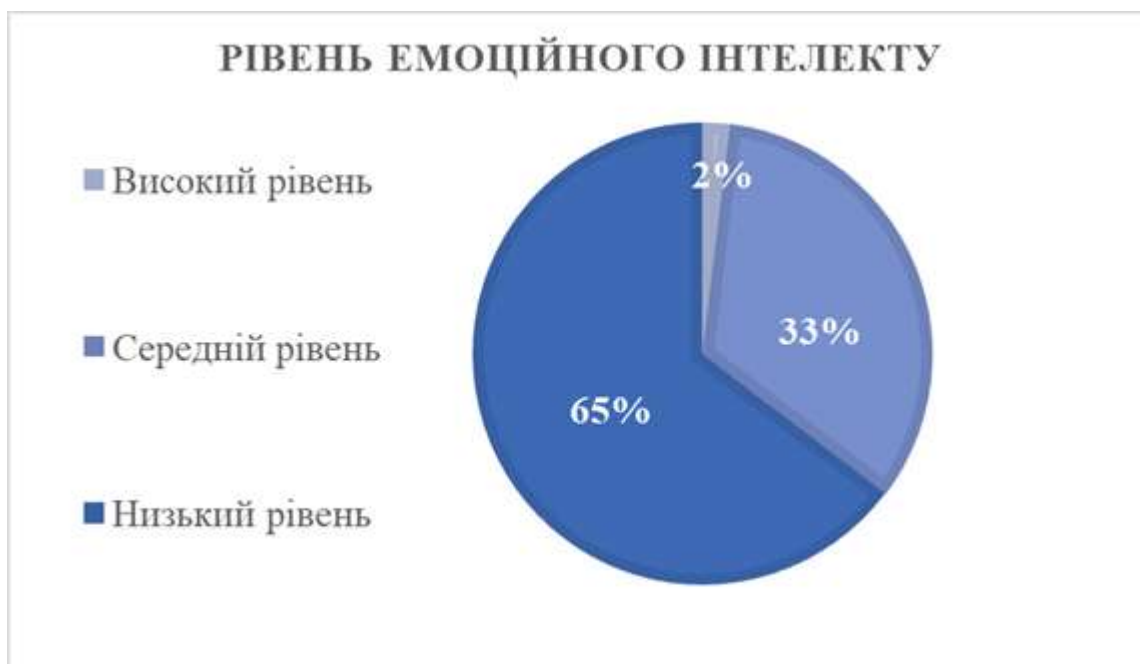


Рис. 2.6. Рівень емоційного інтелекту

Результати діагностики за методикою «Типи поведінки в конфлікті»

Томаса

Для дослідження типів поведінки в конфліктній ситуації було обрано методику «Типи поведінки в конфлікті» Томаса (адаптована Грішиною), як одну з найвідоміших, із чіткими критеріями та достатньо легкою в обробці. К. Томас виходив з того, що людям не слід уникати конфліктів або розв'язувати їх будь-якою ціною, а потрібно вміти грамотно ними управляти. Він спільно з Ральфом Кілманом (Ralph Kilmann) запропонував двомірну модель регулювання конфліктів, вимір якої – поведінка особистості, засноване на увазі до інтересів інших людей; друге – поведінка, що передбачає ігнорування цілей оточуючих і захист власних інтересів.

Кількісні результати ми можемо побачити у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1.

Кількісні показники згідно до методики «Типи поведінки в конфлікті» Томаса

	Суперництво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Пристосування
Кількість домінуючого типу	8	17	21	13	12
Відсоток	11%	24%	30%	18%	17%

Спираючись на данні, отримані у дослідженні за допомогою методики «Типи поведінки в конфлікті» Томаса, ми можемо заключити, що найчастіше застосовується тип поведінки в конфлікті – «компроміс» (30% – 21 раз обрали). Люди які обирають даний тип реагування віддають перевагу угоді на основі взаємних поступок, пропозицій варіантів що знімають виникле протиріччя.

Далі за рейтингом йде «співпраця» (24% – 17 разів обрали). Цей тип реагування передбачає, що учасники ситуації приходять до альтернативного рішення, яке повністю задовольняє інтереси обох сторін.

Наступним за кількістю виборів йде тип «уникнення» (18% – 13 разів обрали). У даному типі ми можемо спостерігати відсутність прагнення до кооперації, і відсутність тенденції до досягнення власних цілей.

«Пристосування» набрало 17% (12 разів обрали). Пристосування передбачає принесення в жертву власних інтересів заради інтересів іншої людини.

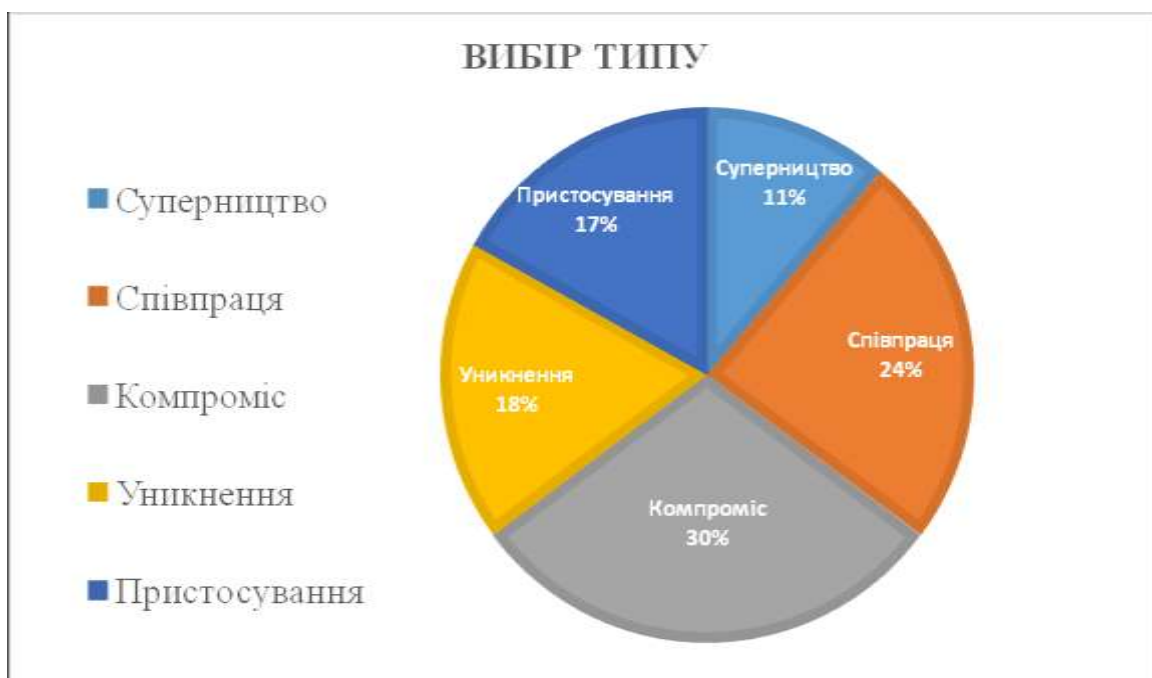


Рис. 2.7. Вибір типу стратегії поведінки в конфлікті

Найменша кількість виборів типу «суперництво» (11% – 8 разів обрали). Цей тип поведінки в конфлікті характеризує прагнення досягти своїх інтересів в збиток іншому.

Більш детальну інформацію про кожного хто приймав участь в опитуванні, згідно до методики «Типи поведінки в конфлікті» Томаса, можна подивитися у таблиці Д.3 (див. додаток В).

Також було проведено кореляційний аналіз отриманих у ході дослідження даних. Згідно до них, ми можемо зазначити, що здебільшого ми спостерігаємо дуже слабкий кореляційний зв'язок рівня емоційного інтелекту із стратегіями «суперництво», «співпраця», «уникнення», «пристосування». Стратегія «компроміс» має найбільший кореляційний зв'язок із рівнем емоційного інтелекту – 0,4, що ми можемо характеризувати як слабкий зв'язок.

Проаналізувавши дані низького рівня емоційного інтелекту ми можемо спостерігати, що знов таки стратегія «компроміс» виявляє найбільший кореляційний зв'язок – 0,38 (слабкий зв'язок). Такі стратегії як «співпраця», «уникнення», «пристосування» мають дуже слабку кореляцію із низьким рівнем емоційного інтелекту. Слід зазначити, що стратегія «суперництво» має негативну слабку кореляцію із низьким рівнем емоційного інтелекту.

Таблиця 2.2

Кореляція низького рівня емоційного інтелекту із стратегіями поведінки в конфлікті

Кореляція низького рівня емоційного інтелекту із стратегією суперництво	-0,35132
Кореляція низького рівня емоційного інтелекту із стратегією співпраця	0,123876
Кореляція низького рівня емоційного інтелекту із стратегією компроміс	0,388832
Кореляція низького рівня емоційного інтелекту із стратегією уникнення	0,078133
Кореляція низького рівня емоційного інтелекту із стратегією пристосування	-0,01187

Слід розглянути також данні отримані що до середнього рівня емоційного інтелекту. Тут домінуючим кореляційним зв'язком є тип поведінки в конфлікті «співпраця» – 0,44 (слабка). До слабкого кореляційного зв'язку також відноситься стратегії «суперництво» (негативна кореляція) і «компроміс». Інші мають дуже слабку кореляцію із середнім рівнем емоційного інтелекту.

Таблиця 2.3

Кореляція середнього рівня емоційного інтелекту із стратегіями поведінки в конфлікті

Кореляція середнього рівня емоційного інтелекту із стратегією суперництво	-0,2204
Кореляція середнього рівня емоційного інтелекту із стратегією співпраця	0,441079
Кореляція середнього рівня емоційного інтелекту із стратегією компроміс	0,225544
Кореляція середнього рівня емоційного інтелекту із стратегією уникнення	-0,01286
Кореляція середнього рівня емоційного інтелекту із стратегією пристосування	-0,21142

2.3 . Тренінгова програма розвитку емоційного інтелекту «Емоційний інтелект як умова успіху»

Актуальність: Кожного дня ми відчуваємо певні емоції. Проте чи вчимо ми дітей проявляти емоції, розуміти власні емоції або емоції іншої людини? Частіше за все можна почути лише фрази «...ти же чоловік, не плач...», або «ти же дівчинка веди себе привітно та чемно». Тож ми навчаємо своїх дітей стереотипам, які склалися у суспільстві. Проте чи завжди діяти згідно до стереотипів вигідно для самої людини? Ні! Тому що стереотип дає лише один варіант реагування, а ситуацій безліч і усі вони різні. Цей тренінг надасть вам змогу ширше глянути на звичні ситуації, власні емоції та способи реагування.

Основні завдання тренінгу «Емоційний інтелект як умова успіху»,

- підвищення обізнаності щодо емоційного інтелекту: поняття, його складових частин, необхідності у повсякденній та професійній сферах;
- діагностика поточного рівня емоційного інтелекту та його розвиток;
- формування навичок ефективного використання емоційного інтелекту.

Програма розрахована на місяць (5 занять). Зустрічі проводяться кожної суботи з 13.00 до 15.00. Учасники – група 15-20 осіб. Вік учасників – 20-35 років.

Зустріч перша «Емоційний інтелект і з чим його їдять»

Мета: Знайомство із групою, інформування що до емоційного інтелекту.

Завдання:

- познайомитись із групою та познайомити їх між собою;
- встановити довірливі відносини;
- дізнатися очікування від сьогоднішньої зустрічі та тренінгу загалом;
- сформулювати правила нашої групи;
- сформулювати чітке розуміння поняття емоційного інтелекту та його структури;
- сформулювати розуміння у яких сферах необхідні навички володіння емоційним інтелектом;

Знайомство (15-20 хв.)

Мета: формування групи, знайомство

Презентує себе ведучий і розповідає як буде проходити тренінг(місце проведення, час початку, час проведення кількість зустрічей,..).

-Тепер в декількох реченнях розкажіть про себе і чому для вас зацікавив цей тренінг. Висловлюватися можете по черзі, або як вам зручніше.

Очікування (5-10 хв.)

Мета: актуалізувати власну потребу бути тут і зараз, збір інформації для кращої взаємодії із групою.

-Ми з вами трохи познайомились, і я пропоную записати власні очікування від нашої програми на стікерах (квадратний папір з липкою смугою згори) і наліпити їх на ватман. У кінці нашої програми ми до них повернемося і подивимось чи збіглися наші очікування із реальністю. 2 хвилини на формулювання і нотування і кожен розповість про власні очікування і знайде папірцю місце на ватмані.

Правила групи (10 хв.)

Мета: налагодження відносин у групі.

-Настав час сформулювати правила нашої групи. Кожен може запропонувати власний варіант правила, але з цим правилом повинна погодитись уся група. Їх ми занотуємо і залишимо і на подальші зустрічі.

Якщо протягом зустрічі ви помічаєте, що хтось порушив правило, ви сміливо можете сказати про це людині яка їх порушила. Я наприклад пропоную ввести правила про відключення звуку на телефонах і тихий вихід з аудиторії, тобто, якщо треба терміново вийти через будь-яку причину ви не питаєте на це дозволу, а просто виходите нікого не відволікаючи.

«Я знаю що ти...» (15 хв.)

Мета: знайомство, активізація.

Учасникам надається бланк з фразами (читав книгу «Маленький принц», вмію водити машину, погано готую, добре лагоджу із дітьми...). Ваше завдання у броунівському русі (хаотичне переміщення) зустрічатися із іншими

учасниками і дізнатися яке твердження вірне для них. Напроти цього твердження пишете ім'я людини. Одна людина – одне твердження. Почали.

Теоретична частина (15 хв.)

Мета: інформування.

Є декілька класифікацій емоційного інтелекту. Сьогодні ми розглянемо одну з найвідоміших – змішану модель емоційного інтелекту Деніела Гоулмана.

Перегляд анімаційного відео «Емоційний інтелект і як його прокачати».

<https://www.youtube.com/watch?v=ParxvOOsjsk>

У 1995 році журналіст Деніел Гоулман опублікував науково-популярну книгу Emotional Intelligence, що популяризувало термін «емоційний інтелект» аж до сьогоднішнього дня. Він впровадив змішану модель емоційного інтелекту, яка передбачає наявність чотирьох компонентів:

- 1) Самосвідомість
- 2) Самоконтроль
- 3) Соціальне розуміння
- 4) Управління взаємовідносинами

Тобто емоційний інтелект – це здатність людини розуміти та керувати емоціями, які відчуває вона і оточуючі.

Вправа: « Як правильно виразити позитивні емоції» (5хв.)

Мета: навчити конструктивному виразу позитивних емоцій.

Хід вправи:

Що необхідно знати:

- не відкладай вислів своїх почуттів на потім;
- використовуй слово «я» (Я так рада, мені було дуже приємно,...);
- підкріплюй свої слова жестами та мімікою;
- пам'ятай, ти маєш право на будь-які почуття, як позитивні, такі негативні;
- вираження позитивних емоцій ні до чого тебе не зобов'язує;
- навчись приймати похвалу від інших людей.

Згадайте приємну ситуацію і спробуйте, використовуючи надані рекомендації, виразити власні почуття. Отримане речення запишіть.

Вправа: « Як правильно виразити негативні емоції» (5хв.)

Мета: навчити конструктивному виразу негативних емоцій.

Хід вправи:

У нашому житті ми зіткаємося не лише з позитивними емоціями, але й з негативними. І кожна з них необхідно пережити. Робити це краще у конструктивному руслі. Якщо тебе щось не влаштовує, намагайся пояснити що саме тебе дратує.

Що необхідно знати:

- не відкладай вислів своїх почуттів на потім, роби це відразу як партнер зробив щось неприємне;
- об'єктивно опиши ситуацію (Я розсердився бо ти розбила мою улюблену чашку);
- використовуй займенник «я»;
- називай в голос власні почуття (я засмучений, я злюся, мені неприємно);
- підкріплюй свої емоції мімікою та жестами;
- чітко сформулюй чого ти бажаєш;
- спокійно вислухай усі аргументи партнера.

Згадайте неприємну ситуацію і спробуйте, використовуючи надані рекомендації, виразити власні почуття. Отримане речення запишіть.

Вправа «впізнай емоцію» (20 хв.)

Мета: поліпшення навички впізнавання та демонстрування емоцій.

Необхіден доброволець. Ви обираєте картку. На ній написана емоція. Ваша задача за допомогою міміки зобразити цю емоцію. Якщо не здогадалися, долучаємо до міміки жести. Хто вгадав демонструє наступну емоцію.

Що було легше демонструвати емоцію, чи вгадувати? Чому?

У повсякденному житті завжди оточуючі розуміють ваші емоції вірно? Як ви вважаєте чому? Яким чином ви могли б покращити взаєморозуміння?

Зворотній зв'язок (20хв.)

– У нас залишилось небагато часу для завершення, прошу висловлюватися по колу. Що нового ви дізналися сьогодні? Що було цікавим? Що хотілось би розгледіти детальніше?

– Ви молодці, ми з вами сьогодні плідно попрацювали. Наступна наша зустріч відбудеться наступної суботи з 13.00 до 15.00. Також у вас буде домашнє завдання – перегляд лекції Девіда Карузо «Емоційний інтелект». Там ви розглянете ще одну модель емоційного інтелекту з видатним фахівцем. Питання які з’являться під час перегляду відео занотуйте, ми їх розглянемо наступного разу. До зустрічі.

Домашнє завдання:

Девід Карузо "Емоційний інтелект"

<https://www.youtube.com/watch?v=gYLRaIjCwHc>

Зустріч друга «Емоція. Як керувати власним станом»

Мета: Оволодіння практичними навичками керування власними емоціями.

Завдання:

- актуалізація знань про емоції;
- навчання що до розпізнання емоцій;
- соціально прийнятні способи прояву емоцій

Знайомство

Вправа: «Автопортрет»(30 хв)

Мета: знайомство, об’єктивний опис особи

Учасники сідають у коло. Кожному школяру необхідно описати себе усно від імені третьої особи. Наприклад: Ніна — невисока дівчина 14 років. У неї темне волосся, зелені очі. Вона носить окуляри. У неї гарна фігура. Після короткого опису зовнішності необхідно перейти до опису рис характеру. Інші учасники групи можуть ставити запитання, спрямовані на уточнення деталей, але також запитуючи про третю особу.

Розігрів

Вправа «Тваринний світ» (20хв.)

Мета: прояв емоцій, встановлення відносин у групі

Зараз я кожному назву тварину. Ваше завдання вимовляти той звук яким розмовляє тварина і знайти інших тварин одного з вами виду. Діяти ви маєте з заплющеними очима. (Кіт, миша, їжак, ведмідь, курка,...)

Основний блок

Вправа: «Розкрий емоцію» (15 хв)

Мета: підкреслити важливість інтонації у процесі спілкування.

Матеріали: картки з назвами різних емоцій

Хід вправи:

Учасники обирають на осліп картки з назвою емоції. Не демонструючи напис іншим, учасник має сказати фразу «Добрий день» з інтонацією, яка відповідає емоції написаній на картці. Решта учасників намагаються відгадати яку емоцію намагався зобразити учасник. Далі той хто вгадав демонструє емоцію записану у нього на картці.

Приклад емоцій які можливо використати у вправі: подив, радість, гнів, жаль, впевненість, розчарування, підозрілість, сум, веселість, спокій, байдужість, зацікавленість, ентузіазм, хвилювання,..

Вправа: «Соціальна реклама»(40хв.)

Матеріали: аркуші паперу, олівці, фломастери

Хід вправи:

Ви знаєте що таке соціальна реклама? Вона спрямована на те, щоб звернути увагу аудиторії на певні проблеми. І найкраща реклама та, яка чіпає за живе, проникає у душу, викликає емоції. Ми зараз поділимося на 4 групи і кожна розробить власну соціальну рекламу, яку можна було б розмістити на вулиці(банери). Візьміть тему, яку вважаєте актуальною, зрозумійте які почуття ви бажаєте викликати у людей і якими засобами ви можете викликати ці почуття. Творіть.

У вас на це завдання 20 хвилин, потім буде демонстрація.

Після презентацій кожної з команд, обговорення.

Яка реклама зачепила вас більше всього? Чому? А яка менш всього? Чому? Як ви вважаєте що можна змінити у цій рекламі, щоб вона була більш ефективною. Чи легка вам було виконувати завдання? Що було найскладніше?

Вправа: Дихання (10хв.)

Мета: заспокоєння, метод самопомоги

Взяти емоції під контроль і заспокоїтися можна і за допомогою дихальних вправ зараз ми розглянемо декілька.

1. “Квадратне дихання”

Вдихайте протягом трьох секунд, затримайте дихання ще на три секунди, а потім видихніть повітря протягом трьох секунд.

Трохи відпочиньте.

Повторіть ту саму послідовність дій, але цього разу спробуйте збільшити час до чотирьох секунд (вдихніть, затримайте, видихніть).

Можете повторювати цей цикл, доки не дійдете до семи чи восьми секунд. Усе залежить від вашого досвіду й особливостей організму.

2. Черевне дихання

Якщо ви звернете увагу на рухи свого тіла під час квадратного дихання, то зрозумієте, що дихаєте грудною кліткою. У випадку черевного дихання, ціль зовсім інша: якщо активно залучити діафрагму, це дуже ефективно сприяє боротьбі зі стресом, напруженістю та тривогою.

Покладіть одну руку на грудну клітку, а іншу – на живіт.

Зробіть глибокий вдих носом протягом трьох секунд.

Зверніть увагу, як розширюється живіт, а верхня частина грудної клітки розтягується.

А тепер повільно видихніть протягом чотирьох секунд.

В ідеалі потрібно виконати вправу 10 дуже повільних разів, зосереджуючись на “магічній” зоні – діафрагмі.

3. Послідовне дихання

Для цієї вправи потрібно вдихнути та видихнути рівно 5 разів на хвилину.

Таким чином ви оптимізуєте серцебиття та розслабите нервову систему. Це чудовий спосіб контролювати напругу та дуже корисна техніка.

Покроковий опис послідовного дихання

Сядьте, тримаючи спину рівно.

Розташуйте годинник перед собою.

Потрібно вдихнути та видихнути рівно 5 разів за одну хвилину.

Радимо спершу перевірити, наскільки ви можете контролювати дихання.

Якщо вам не вдається обмежитися п'ятьма разами на хвилину, почніть із шести чи семи.

Утім ідея в тому, щоб досягти рівня 5 вдихів і видихів на хвилину. Як тільки ви зможете це зробити, ваше самопочуття значно покращиться.

Підсумки (5-10хв)

Зараз я прошу вас надати зворотній зв'язок, що до сьогоднішнього тренінгу. Одне-два речення. Будь ласка.

Зустріч третя «Емоція. Як зрозуміти»

Мета: Розширення навичок аналізу та інтерпретації емоцій.

Завдання:

- актуалізація знань про емоції;
- навчання що до розпізнання емоцій;
- аналіз та інтерпретація емоційного стану;
- соціально прийнятні способи прояву емоцій.

Знайомство, розігрів.

Вправа: Емоція(20хв.)

Мета: актуалізація власного емоційного стану.

Зараз кожен із вас привітається тією емоцією, яку він зараз відчуває.

Наприклад: «Усім привіт. Я радість, мені дуже приємно бачити вас знов».

Вправа: Ерудит (25хв.)

Мета: інформування.

А зараз ми дізнаємось хто із присутніх найбільш ерудований. Я буду називати досить складні терміни, а ви спробуйте пояснити, що вони значать.

Алекситимія – особливий стан, коли дуже хочеш висловити свої почуття, але ніяк не можеш знайти підходящі слова або інший спосіб.

Давайте Спробуємо продемонструвати сусіду Цю емоцію.

Вертиго – відчуття, ніби світ навколо тебе обертається або рухається, хоча це, звичайно, не так.

Депривація – психічний стан, при якому людина відчуває, що її потреби задоволені недостатньо.

Дісанія – стан, при якому практично неможливо з ранку встати з ліжка і зайнятися звичайними справами.

Дисфорія – болісно-знижений настрій з відтінком похмурої дратівливості і почуттям неприязні до оточуючих.

Жуска (наголос на останню букву) – стан, коли знову і знову прокручуєш в голові розмову з кимось, підшукуєш аргументи. А розмова давно закінчилась.

Інсайт – раптове, частково інтуїтивне розуміння нагальної проблеми, коли рішення раптом стає очевидним.

Катарсис – духовне очищення, яке зазвичай виникає при співпереживанні або сприйнятті твору мистецтва.

Крізалізм – почуття захищеності і спокою, яке відчуваєш у теплому і сухому будинку, коли за стінами вирує негода.

Ліберосіс – бажання менш переживати з різних приводів. Те саме почуття, яке відчуваєш при думці "от би знову стати дитиною".

Мерехлюндія – поганий настрій, хандра.

Опію – почуття, яке виникає, коли ми обмінюємося пильним поглядом з кимось. Буває і позитивним, і негативним.

Прескев'ю – стан, коли добре знайоме слово крутиться на язиці, але згадати його ніяк не виходить.

Прострація – байдужість до подій у купі із занепадом сил після найсильнішого фізичного або нервового напруження.

Саспенс – стан тривожного очікування і побоювання невідомого.

Фрісон – озноб або мурахи по тілу під час прослуховування улюбленої або прекрасної музики.

Ейфорія – раптове всепоглинаюче відчуття щастя, захоплення.

Екзальтація – піднесений настрій з відтінком захопленості.

Еліпсизм – почуття смутку, коли людина раптом розуміє, що не побачить майбутнього. Наприклад, дід розуміє, що онуки виростуть вже без нього.

Енуемент – гірке почуття, коли хочеш повернутися в минуле, щоб розповісти молодому собі про майбутнє, підбадьорити його.

Це складні емоційні стани навіть назви яких мало хто чув. Проте чи зі звичайними емоціями легше?

Вправа: «Крокодил» (35 хв.)

Мета: аналіз емоцій іншої людини

Мені потрібен доброволець. Зараз за допомогою Міміки та жестів (без слів) ти продемонструєш емоцію, а ми будемо намагатися відгадати її. Той хто відгадає буде наступним демонстратором і йому емоцію загадаєш вже ти.

А тепер ускладнимо завдання. Вам необхідно показати емоцію лише за допомогою міміки.

Закріплення матеріалу (10хв.)

А зараз ми закріпимо наші знання що до конструктивного прояву емоцій Ділимося на пари і один з членів пари за 5 хвилин конструктивно виразить позитивну і негативну емоцію. На наступні 5 хвилин міняєтесь

Вправа: « Як правильно виразити позитивні емоції» (5хв.)

Мета: навчити конструктивному виразу позитивних емоцій.

Хід вправи:

Що необхідно знати:

- не відкладай вислів своїх почуттів на потім;
- використовуй слово «я» (Я так рада, мені було дуже приємно,...);
- підкріплюй свої слова жестами та мімікою;
- пам'ятай, ти маєш право на будь-які почуття, як позитивні, такі негативні;
- вираження позитивних емоцій ні до чого тебе не зобов'язує;
- навчись приймати похвалу від інших людей.

Вправа: « Як правильно виразити негативні емоції» (5хв.)

Мета: навчити конструктивному виразу негативних емоцій.

Хід вправи:

У нашому житті ми зіткаємося не лише з позитивними емоціями, але й з негативними. І кожна з них необхідно пережити. Робити це краще у

конструктивному руслі. Якщо тебе щось не влаштовує, намагайся пояснити що саме тебе дратує.

Що необхідно знати:

- не відкладай вислів своїх почуттів на потім, роби це відразу як партнер зробив щось неприємне;
- об'єктивно опиши ситуацію (Я розсердився бо ти розбила мою улюблену чашку);
- використовуй займенник «я»;
- називай в голос власні почуття (я засмучений, я злюся, мені неприємно);
- підкріплюй свої емоції мімікою та жестами;
- чітко сформулюй чого ти бажаєш;
- спокійно вислухай усі аргументи партнера.

Вправа: «Прислухайся до себе» (15хв.)

Мета: оцінка і розуміння власного емоційного стану

Матеріали: папір, олівці

Якщо ваш настрій можна було б розмалювати, то якого кольору він став би? На що, яку тварину або рослину схожий твій настрій?

Завершення(15хв.)

А зараз я пропоную закінчити нашу зустріч приємністю. Візьміть клаптик паперу і напишіть побажання. Ми їх змішаємо. І кожен отримає побажання для себе.

Хтось хоче поділитися? Або щось сказати?

Зустріч четверта «У мирі з емоціями»

Мета: Самопізнання, розвиток навички самоконтролю, само прийняття.

Завдання:

- навчання що до розпізнання емоцій;
- аналіз та інтерпретація емоційного стану;
- відстежування власних емоційних реакцій;
- навчання навичкам самоконтролю;
- соціально прийнятні способи прояву емоцій.

Розігрів.

Вправа: «На крижині» (15хв.)

Мета: активізація, командна згуртованість

Стільці за кількістю учасників виставляються у ряд. Кожен учасник стає на окремий стілець.

Завдання — розміститися всією групою на найменшій кількості стільців (природно, стоячи). При цьому не можна сходити зі стільців на підлогу. Після того як учасники починають «накопичуватися» (як правило, на середніх стільцях), ведучий прибирає ті, що звільнилися.

На останній стадії процедури ведучий може «стимулювати» процес, забираючи стілець з-під ноги того чи іншого учасника, якщо він другою ногою вже стоїть на загальних стільцях.

Основна частина.

Вправа: Уміння управляти власними емоціями(15хв.)

Мета: навчитися засобам емоційної самодопомоги

1) Сильно стисніть кулаки, напружте м'язи рук, потім поступово розслабтесь відпускаючи негатив(або іншу сильну емоцію).

2) Станьте прямо. Натисніть п'ятами на підлогу, усе тіло – руки, ноги напружені. Ти- могутнє дерево, у тебе сильне коріння, яке занурене глибоко в землю, тобі ніхто не страшний. Ця поза упевненої людини.

3) Уяви себе левом. Він красивий, сильний, спокійний, впевнений у своїх силах, голова горділиво піднята, плечі розправлені. Його звати як тебе, у нього твої очі, твоє тіло. Ти-лев!

Вправа: Прожити емоцію (10хв.)

Мета: відреагування емоцій

Ми зараз із вами будемо дивитись невелике відео «16 почуттів/емоцій за хвилину. 16 emotions in a minute. Мапа емоцій.» Я пропоную разом із актрисою намагатись відтворити емоції.

<https://www.youtube.com/watch?v=TsQ4dSscxAs>

Вправа: «Емоційна підзарядка»(20хв.)

Мета: відчутти вплив невербальних компонентів (рухів, жестів, міміки, інтонації голосу тощо) на емоційний стан.

Щастя не в тому, щоб робити завжди, що хочеш,
а в тому, щоб завжди хотіти того, що робиш.

Л. Толстой

Чи помічали, спостерігаючи за собою та іншими, що свою вдачу людина передає мовою тіла?

Поспостерігайте за футболістами, які забивають голи: один б'є себе в груди (від захоплення й радості), інший піднімає руки догори, третій – плескає в долоні, четвертий пританцьовує та ін.

Те ж саме можна сказати стосовно будь-якої діяльності: свій успіх, задоволення, радість людина виражає мімікою, рухами рук, ніг, навіть співом. Відтворюючи рухи радості, перемоги та ін., наповнюємося емоціями та отримуємо наснаження.

Учасникам пропонується стати в коло і пригадати, яким саме способом (якими рухами, звуками) вони виражають свої позитивні емоції (захоплення, радість, успіх). Потім кожен учасник по колу виконує рух, а всі решта його повторюють.

Обговорення.

Як себе зараз відчуваєте?

Що відбулося в процесі виконання цієї вправи?

Як можна назвати техніку управління емоційним станом, з якою ви щойно ознайомилися?

Техніка емоційної підзарядки. Ви ознайомилися з однією з технік “емоційної підзарядки”. Запам'ятовуйте рухи, слова, мелодії, які позитивно впливають на ваш настрій і використовуйте їх при необхідності.

Вправа: «Вербалізація емоцій та почуттів».(20 хв.)

Мета: ознайомлення з техніками вербалізації власних почуттів і партнера, набуття навичок адекватного і толерантного вираження емоційного стану.

Учасники сідають у коло. По черзі висловлюють припущення сусідам ліворуч про їхній стан (“Мені здається, що ти зараз спокійний і зацікавлений

тим, що відбувається”). Почувши інформацію про свій стан, слухачі надають зворотній зв'язок, тобто уточнюють її. Після того, як коло замкнеться, ведучий організовує обговорення.

Обговорення.

Яким чином ви визначили емоційний стан сусіда? На які ознаки ви орієнтувалися при цьому?

Важко чи легко говорити про власний емоційний стан? А про стан іншої людини?

Чи потрібно говорити співрозмовнику про емоції?

Чи завжди говоримо те, що відчуваємо? Чому приховуємо власні емоції/почуття? Які наслідки?

Коментар.

Емоції в процесі спілкування відображають ставлення співрозмовників до почутого, а також один до одного. Деякі люди без особливих зусиль можуть викликати в інших позитивні емоції, підтримувати гарний настрій. Інші – вносять у взаємини напруженість, пробуджують негативні емоції, тривогу.

Постійне стримування емоцій, як відомо, спричиняє різні захворювання, проте безконтрольність емоційної експресії ускладнює міжособистісне спілкування. Насправді, почуття, які переживає людина, належать тільки їй, і саме вона відповідальна за них. Адекватне вираження почуттів є одним із найскладніших аспектів налагодження і підтримки взаємин.

Для зниження емоційної напруги застосовують різні техніки, зокрема вербалізації власних почуттів і партнера. Поговоримо про те, як повідомляти інформацію про емоції.

Техніка вербалізації власних почуттів. Йдеться про уміння висловити те, що ви думаєте або відчуваєте щодо обговорюваного питання, ситуації.

Формули вербалізації власних почуттів: “Я здивований...”, “Мене турбує...”, “Це викликає в мене протест...” та ін.

Техніка “Я–висловлювання”.

Використовується для вираження власних почуттів. Нерідко можна почути висловлювання на кшталт: “Ти мене дратуєш, ображаєш...” тощо.

Речення, які починаються із займенника “ти” і містять елементи звинувачення, викликають захисну реакцію. І це закономірно, адже найкращий захист – це є напад. Некоректно звинувачувати іншу людину в тому, що переживаєте.

Знайдіть різницю між фразами: “Чому ти не можеш прибрати за собою?” і “Будь-ласка, наведи порядок на робочому столі”. У першому випадку засуджується поведінка співрозмовника, у другому – пропонується спосіб вирішення проблеми. Уявіть або згадайте власну реакцію на подібні висловлювання, щоб зрозуміти суть справи.

Уміння конструктивно і відверто повідомити співрозмовнику про свої переживання, бажання, потреби є важливою складовою емоційної компетентності.

“Я–висловлювання” повідомляє іншій людині про ставлення до того, що відбувається, без звинувачень та вимог щось змінити. Ця техніка передбачає опис почуттів, конкретної поведінки, яка їх викликала, та інформацію про вирішення ситуації.

Вправа: «вербалізація негативної емоції» (на прикладі злості) (20 хв.).

Мета: закріплення навичок вербалізації емоцій та почуттів, інтеграція досвіду шляхом використання опрацьованих технік у рольовій грі.

I. Об’єднайте учасників у малі групи по три особи. Кожен з учасників має зіграти три ролі – особа, яка висловлює негативну емоцію; особа, яка сприймає негативну емоцію і реагує, спостерігач. При чому, співрозмовникам потрібно робити все неправильно, неконструктивно. Завдання спостерігача полягає у тому, щоб записувати побачені помилки. Кожна фаза рольової гри триває до 5 хв. Обговорення у малих групах, потім у великому колі.

II. Тепер кожна команда продемонструє іншу ситуацію, в якій все зроблено правильно. Замість звинувачень та дорікань говоріть про свої почуття. Презентація команд відбувається за методом “акваріума”.

Обговорення.

Після кожної “неправильної сценки” ведучий запитує: “Що було неправильно?”.

Після кожної правильної: “Чи справді усе було зроблено правильно?”.

Ведучий має допомагати учасникам, підказувати правильні слова і дії та сприяти тому, щоб вони виявилися максимально ефективними в “правильних діях”. Можна перервати сценку, оголосивши: “Дубль два” і почати знову, щоб покращити результати учасників.

Що було виконувати легко, а що складно?

Як почувалися під час виконання вправи? Який досвід здобули?

Завершення.

Вправа: «Соковичавлювач» (20 хв.).

Ведучий на трьох великих плакатах малює або пише словами:

- 1) Кошик / гірку апельсинів
- 2) Стакан оранжевого апельсинового соку
- 3) Кучку вичавок з видавлених апельсинів

Кожен з учасників отримує по 2-4 самоклеючих листка паперу. На них він може написати те, що залишилося в пам'яті до фіналу тренінгу. Невеликий текст з назвою / описом тренінгових процесів, ігор, завдань, вражень від спілкування з одногрупниками і з тренером і т. д.

Потім, за сигналом ведучого, ці листки можна буде вклеїти на відповідні попереджувальні плакати

- на плакат з апельсинами – Те, що ще не знайшло закінченого вигляду, що потрібно додумати, до чого буде необхідно повернутися.

на плакат зі склянкою чудесного освіжаючого соку можна наклеювати те, що радувало, вдихнуло нове енергію, зміцнило фізичні і духовні сили.

-на плакат з відходами нашої соковижималки будуть наклеєні речі, від яких краще позбутися, які не сподобалися, були зайві, образливі, не актуальні, дратували.

Погляньмо потім на три листа і обговоримо ефективність роботи нашої "соковижималки":

- Чи багато тем виявилися не опрацьовані
- Чи багато хто відносини залишилися не проясненими
- Чи багато хто конфлікти не знайшли свого вирішення

- Про що змусив тренінг задуматися
- Що я хочу дізнатися ще про себе / о товаришів / о темою тренінгу, як і в якому напрямку планую самоосвіта

- Які "смачні" моменти тренінгу порадували нас у спільній роботі
- Що надавало сили, вселяло впевненість
- Яку "спрагу" (в чому?) допоміг мені тренінг вгамувати
- Що хотілося б виправити / змінити
- Які моменти зустрічі краще б не відбувалися взагалі
- З яким "після смаком" розходяться учасники.

Домашнє завдання.

Ми з вами окреслили сфери у яких розібралися і в яких ще треба до розібратися. Тож домашнім завданням буде сформулювати і записати конкретні питання які з'явилися у ході нашої роботи. Папір із питаннями беріть на нашу наступну зустріч.

Зустріч п'ята «Я можу все!».

Мета: Самопізнання, само прийняття.

Завдання:

- Розвиток навичок невербального спілкування;
- навчання що до розпізнання емоцій;
- аналіз та інтерпретація емоційного стану;
- соціально прийнятні способи прояву емоцій.

Привітання

Вправа: Невербальне привітання (20хв.)

Мета: формування навичок невербальної взаємодії.

Кожен учасник показує жест привітання, інші його повторюють.

Спілкування між людьми відбувається не лише на вербальному рівні, а й на невербальному. Кожне слово, міміка, жест, інтонація, тембр і гучність голосу, дотик і дії партнерів несуть інформацію.

За дослідженнями А. Меграбіана, у спілкуванні 7% інформації передається за допомогою слів; 38% – звуковими засобами (включаючи тембр та інтонацію голосу, силу звуку), 55% – жестів. У зв'язку з цим не можна не

погодитися із словами Публіція: “Говоримо ми голосом, а розмовляємо всім тілом”.

Розігрів

Вправа: «Безперервна розповідь» (15хв.)

Мета: згуртованість групи

Учасники сідають по колу. Ведучий пропонує скласти цікаву розповідь колективними зусиллями. Для цього він просить по черзі додавати до попереднього речення логічне продовження, що переходить у зв'язне оповідання. Після цього він називає перше речення і пропонує продовжити його.

Основна частина.

Вправа: «Що робити з негативними емоціями?» (30хв.).

Мета: звернення до досвіду групи стосовно питання управління негативними емоціями, активізація творчого ставлення до життя.

Об'єднайте учасників у малі групи і запропонуйте їм написати по 10 будь-яких слів, які спадають на думку. Потім, використовуючи ці слова, придумати конструктивні та деструктивні способи управління негативними емоціями (наприклад: журнал – порвати і викинути у смітник; олівець – зробити масаж рук; фарби – Рис. емоції, мітла – прибрати в квартирі, склянка – налити і випити води та ін.). Пропозиції стосовно управління емоціями записати на окремих картках.

У цій вправі заохочуються застосування власного досвіду учасників щодо управління негативними емоціями, гумор, творчість.

Потім лідери груп по черзі презентують результати, наклеюють картки на фліпчарт.

Після презентації можна запропонувати учасникам назвати ще інші способи управління емоціями та їх записати. Наприкінці ведучий структурує досвід групи, акцентуючи увагу на техніках управління емоціями.

Коментар.

Ми вже знаємо, що для збереження емоційної рівноваги, здоров'я, добрих стосунків потрібно звільнюватися від негативних емоцій, конструктивно їх

висловлювати. Як бачите, існує чимало способів, за допомогою яких можемо дати вихід негативним емоціям, зберігати душевну рівновагу. Деякі з них екзотичні та незвичні – найголовніше, що ці методи працюють на практиці.

Вправа: «Відповідь на питання» (25хв.)

Мета: актуалізація та аналіз отриманої інформації.

Зараз я відповім на ваші запитання або поясню незрозумілі моменти стосовно нашого тренінгу. Адже ви пам'ятаєте що не варто закопувати проблему, емоцію, питання.

Вправа: «Зламаний телефон» (20 хв.)

Мета: наявна демонстрація того як інколи складно зрозуміти іншого.

Станьте один за одним. Остання людина передає певну емоцію за допомогою жестів та міміки наступному у черзі. Відстежуйте власну реакцію.

Як ви вважаєте яку емоцію передавав вам учасник?

Чи легко було відстежити?

Чи легко було передати?

Які враження від вправи?

На які думки надихнула вас ця вправа?

Завершення

Вправа: «Цитата»(10 хв.).

Мета: підсумок, підвищення емоційного фону.

На шматочку паперу цитату-натхнення яка перша прийде вам у голову. Зібрати папірці і перемішати. Роздати. Прийміть посил від всесвіту.

Домашнє завдання.

Щоб дізнатися на скільки ефективним тренінг був саме для вас пройдіть тест на емоційний інтелект Холла. І пам'ятайте що ви отримали все щоб досягти значущих результатів. Тому практика, практика і ще раз практика.

Аналіз ефективності тренінгової програми проводиться завдяки проходженню тесту «Емоційний інтелект» Н. Холла на початку та після завершення занять. До першої зустрічі надсилається лист на електронну адресу людини із проханням пройти тест Н. Холла «Емоційний інтелект», для того щоб була можливість відстежувати ефективність програми і діяльності самої

людини. Повторно діагностика проводиться на останній сесії, що дає змогу не тільки оцінити власні досягнення і ефективність тренінгу, а й обговорити отримані результати.

Дана програма була апробована зі студентами та викладачами Запорізького національного університету факультету соціальної педагогіки та психології.

ВИСНОВКИ

У даній кваліфікаційній роботі було проведено дослідження, як теоретичне, так і практичне, стосовно теми «Взаємозв'язок емоційного інтелекту і стратегії поведінки в конфлікті». Актуальність даної роботи безперечна, з огляду на повсякденне використання людиною як емоційного інтелекту так і стратегії поведінки в конфлікті.

Аналіз психологічної літератури що до проблем конфліктної поведінки та емоційного інтелекту виявив інтерес і запит наукової спільноти на актуалізацію і подальшу розробку даних тем дослідження.

На сьогоднішній день представлено багато варіантів терміну та класифікацій емоційного інтелекту. Даним питанням займалися такі науковці як Д. Гоулман (теорія емоційної компетентності), Р. Бар-Он (некогнітивна теорія емоційного інтелекту), Х. Вайсбах і У. Дакс (емоційний інтелект як уміння “інтелектуально” керувати своїм емоційним життям), Дж. Майер, П. Селовей, Д. Карузо (теорія емоційно-інтелектуальних здібностей) та інші. У вітчизняній психології ідею єдності афективних та інтелектуальних процесів, що належала Л. Виготському, розвивали С. Рубінштейн (інтелектуальний процес не можливий без участі емоцій) і А. Леонтьєв (мислення має емоційну (афективну) регуляцію), Д. Люсін, І. Андрєєва, Т. Березовська, А. Панкратова, С. Дерев'янка, Е. Носенко, Г. Березюк, О. Філатова та інші.

У нашій роботі ми взяли за основу теорію Д. Гоулмана. Емоційний інтелект ми визначаємо як сукупність практичних навичок які базуються на п'яти складових: розумінні власних емоцій, контролі власних емоцій, самомотивації, розумінні емоцій інших та соціальних вміннях.

Конфлікт є більш дослідженою темою, тому і варіантів понять терміну більше. Вивченням даної теми займалися такі вчені як Г. Спенсер, М. Вебер, Р. Даль, К. Левін, Л. Фестінгер, Г. Ложкін, Б. Волков, А. Урбанович, Н. Леонов., А. Анцупов, та інші. Тому важливо зазначити, що ми розглядаємо конфлікт як зіткнення протилежних інтересів (цілей, позицій, думок, поглядів та ін.) на

грунті суперництва; це відсутність взаєморозуміння з різних питань, пов'язана з гострими емоційними переживаннями.

Стратегію поведінки в конфлікті ми розглядаємо як способи якими людина досягає поставлених цілей у межах конфлікту (конкуренція, пристосування, компроміс, уникнення, співпраця). Для нашої наукової роботи було обрано теорію що до стратегій поведінки в конфліктній ситуації розроблену американськими психологами К. Томасом і Р. Кілменом. Стиль поведінки в конкретному конфлікті, зауважують вони, визначається тією мірою, в якій людина прагне задовільнити власні інтереси, діючи при цьому пасивно чи активно, та інтереси іншої сторони, діючи спільно чи індивідуально. К. Томас виділяє наступні п'ять основних способів розв'язання і регулювання конфліктів: суперництво (конкуренція), пристосування (поступок), компроміс (золота середина), уникання (бездіяльності), співпраця (проблемно-вирішальна стратегія).

У процесі дослідження було виявлено, що більшість учасників (65%) мають низький рівень емоційного інтелекту. Вони схильні до низької самооцінки, складності із усвідомленням власних емоцій, також у них може бути присутня низька здатність до розуміння, відчуття і прийняття до уваги почуттів та емоції інших людей. Найбільші складності для людей із низьким рівнем емоційного інтелекту становить управління власними емоціями (97% відповідей із низьким рівнем за шкалою «Керування власними емоціями») та само мотивування (89% відповідей із низьким рівнем за шкалою «само мотивування»).

Провідною стратегією поведінки в конфліктній ситуації, за умов низького рівня емоційного інтелекту, у нашому дослідженні було виявлено стратегію «компроміс». Що свідчить про прагнення досягти згоди, і готовності до поступок з обох сторін для досягнення власних цілей.

Таким чином наша гіпотеза підтверджується – рівень емоційного інтелекту впливає на вибір певної стратегії поведінки в конфлікті.

При низькому рівні емоційного інтелекту превалює тип поведінки в конфлікті «компроміс», який становить 25%.

Що стосується високого рівня емоційного інтелекту, було зроблено припущення, про суттєвий кореляційний зв'язок із стратегією поведінки в конфлікті «співпраця». За вибіркою даного дослідження статистично неможливо підтвердити або спростувати наше припущення. Тому це є цікавою перспективою для подальшого дослідження.

Для середнього рівня емоційного інтелекту наявна пряма слабка (0,44) кореляція із стратегією «співпраця». Це свідчить, що при низькому рівні емоційного інтелекту, ми можемо казати про слабкий взаємозв'язок із стратегією поведінки в конфлікті «співпраця», яка дозволяє максимально реалізувати інтереси сторін в конфлікті, а можливо й покращити стосунки з іншою стороною у ході переговорів.

Для низького рівня емоційного інтелекту характерні є такі стратегії поведінки в конфліктній ситуації як «компроміс» і «суперництво».

Кореляція низького рівня емоційного інтелекту із стратегією «компроміс» становить 0,38. Така кореляція свідчить про слабкий взаємозв'язок між цими показниками, тобто про характеризує таку поведінку в конфлікті як часткова відмова від частини своїх інтересів, за умови, що друга сторона теж відмовиться від частини своїх інтересів.

Кореляція низького рівня емоційного інтелекту із стратегією «суперництво» становить $-0,35$. Такі данні свідчать про слабку негативну кореляцію між показниками.

В наслідок отриманих даних, що свідчать про те що більшість учасників мають низький рівень емоційного інтелекту (65%), вбачаємо за необхідне сприяти розвитку рівня емоційного інтелекту. Для цього було розроблено авторську тренінгову програму розвитку емоційного інтелекту «Емоційний інтелект як умова успіху». Програма розрахована на місяць (5 занять). Зустрічі проводяться раз на тиждень, впродовж двох годин. Тренінг включає у себе як теоретичне так і практичне підґрунтя. Тренінгова програма розвитку емоційного інтелекту «Емоційний інтелект як умова успіху» спрямована на вирішення таких задач:

- підвищення обізнаності щодо емоційного інтелекту: поняття, його складових частин, необхідності у повсякденній та професійній сферах;
- діагностика поточного рівня емоційного інтелекту та його розвиток;
- формування навичок ефективного використання емоційного інтелекту.

Перспективу подальшого дослідження вбачаємо у подальшому вивченні теми, що дозволить більш детально дослідити вплив різних рівнів емоційного інтелекту на поведінку в конфлікті та їх взаємозв'язок із стратегією поведінки в конфлікті. Також плануємо апробувати авторську програму розвитку емоційного інтелекту «Емоційний інтелект як умова успіху».

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андреева И. Н. Эмоциональный интеллект: исследование феномена. Вопросы психологии. 2006. № 3. С. 78 – 86.
2. Андреева И. Н. Предусловия развития эмоционального интеллекта. Вопросы психологии. 2007. № 5. С. 57 – 65.
3. Бреслав Г. М. Психология эмоций. М. : Смысл, 2007. 544 с.
4. Вилюнас В.К. Инстинкт в свете эмоциональной концепции мотивации. Вестн. Моск. ун-та. Серия 14: Психология. 1997. № 1. С. 3-13.
5. Вилюнас В.К. Эмпирические характеристики эмоциональной жизни. Психол. журнал. 1997. Т.18, №3. С. 26–34.
6. Гоулман Д. Эмоциональное лидерство: Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта М: Альпина Бизнес Букс, 2005.
7. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб. : Питер, 2000. 464 с.
8. Дмитриев А.В., Кудрявцев В.Н., Кудрявцев С.В. Введение в общую теорию конфликтов. М., 1993.
9. Ємельяненко Л.М., Петюх В.М., Гриненко А.М. Конфліктологія : Навч. посібник /За заг. ред. В.М. Петюха, Л.В. Торгової. – К.: КНЕУ, 2003.
10. Журавлева М. О. Методология исследований та сучасні соціальні, економічні і психологічні проблеми розвитку суспільства : Збірник наукових праць. Донецьк, 2011. 168-174с.
11. Кишко М.В. ИмPLICITные теории межличностных конфликтов как социокультурный феномен : Материалы международной конференции «Психология общения: социокультурный анализ». Ростов н/Дону: Изд-во Ростовского государственного университета, 2003. 360с..
12. Кишко М.В., Доценко Е.Л. Типы конфликтного взаимодействия: психосемантический анализ : Сб. рефератов избранных работ «Фундаментальные исследования в области гуманитарных наук: конкурс

грантов 2000 года». Екатеринбург: Издательство Уральского университета, 2003. 212с.

13. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию : Учеб. пособие. – М.: ВЛАДОС, 2001.

14. Ложкін Г.В. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика К., 2007. – 435 с.

15. Малкина-Пых И. Г. Психосоматика: Справочник практического психолога. М.: Изд-во Эксмо, 2005. 992 с.

16. Марцинковская Т.Д. История психологии: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. Заведений. М. : Академия, 2001. 544 с.

17. Носенко Е.Л. Емоційний інтелект як соціально значуща інтегральна властивість особистості. Психологія і суспільство, 2004.

18. Носенко Е.Л., Коврига Н.В. Емоційний інтелект: концептуалізація феномену, основні функції. К.: Вища школа, 2003. 125 с.

19. Орлов В.Ф., Отич О.М., Фурса О.О. Психологія конфлікту: Навчально-методичний посібник для підготовки магістрів усіх форм навчання. К.: ДЕДУТ, 2008. 422 с.

20. Пиаже Ж. Психология интеллекта. СПб., 2004. 192с.

21. Рейковский Я. Экспериментальная психология. М., 1979. 463 с.

22. Санникова О.П. Эмоциональность в структуре личности. Одесса: Хорс., 1995. 334с.

23. Симонов П.В. Эмоциональный мозг. М. : Наука, 1981. 215 с.

24. Тарасова А.Р. Дослідження емоційного інтелекту в психології : Інтеграційні можливості сучасної психології та шляхи її розвитку. Матеріали III Всеукр. наук.-практ. конф. Запоріжжя: ЗНУ, 2019. 31-33 с.

25. Тарасова А.Р. Розвиток емоційного інтелекту в контексті профілактики конфліктів : зб. «МОЛОДА НАУКА-2019» Том II. 329-330с.

26. Фрейд А. Психология Я и защитные механизмы. М., 1993. — 144 с.

27. Шпак М. Емоційний інтелект в контексті сучасних психологічних досліджень : Психологія особистості, 2011.

28. Bar-On R. Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory. Handbook of emotional intelligence. San Francisco: Jossey-Bass, 2000. 363-388 pp..
29. Beldoch M. The communication of emotional meaning. Westport, Conn.: Greenwood Press, 1976. 196 p.
30. Binet A. La science du témoignage : The science of testimony. L'Année Psychologique, 1905. 128-136 p.
31. Daniel M. Self-scoring Emotional Intelligence Tests. New York; Barnes and Noble Books, 2000.
32. Ertener E. B. Women Psychologists and the Experimentalists. American Journal of Psychology. 127 (4): 501–526 p.
33. Gardner H. Frames of mind: The theory of multiple intelligences. New York: Basic Books, 1983.
34. Gardner H. Multiple intelligences: the theory in practice. New York: Basic Books, 1993.
35. Gardner H. The development and education of the mind : the selected works of Howard Gardner. London : Routledge, 2006.
36. Gardner H., Kornhaber, M. L., Wake, W. K. Intelligence: Multiple perspectives. Harcourt Brace College Publishers, 1996. p. 155.
37. Goldin P. R., Kateri, M. R., Wiveka, R. Gross, J. J. The neural bases of emotion regulation: reappraisal and suppression of negative emotion. Biol. Psychiat, 2008. 577–586 p.
38. Goleman D. Working with emotional intelligence. New York : Bantam Books, 1998.
39. Goleman D., Boyatsis R., Emotional Leadership. The art of managing people on the basis of emotional intelligence. Moscow: Al'pina Biznes Buks. 301 p.
40. Hapark D. Antonioni Journal of research in personalit. Elsevier, 2007.
41. Heckhausen H. Achievement motive research: Current problems and some contributions towards a general theory of motivation In W. J. Arnold (Ed.),

Nebraska Symposium on Motivation. Lincoln: University of Nebraska, 1968. 103–174 p.

42. Hendel T., Fish M., Galon V. Leadership style and choice of strategy in conflict management among Israeli nurse managers in general hospitals. *Journal of Nursing Management*, 2005. 137–146 p.

43. Hess U., Fischer A. Emotional mimicry: Why and when we mimic emotions. *Social and Personality Psychology Compass*, 2014. 45–57p.

44. Hooker C. I., Knight, R. T. The role of the lateral orbitofrontal cortex in the inhibitory control of emotion. New York, Oxford University Press (2006).

45. James W. *Psychology (Briefer Course)*. University of Notre Dame Press 1985: ISBN 0-268-01557-0, Dover Publications 2001: ISBN 0-486-41604-6.

46. Kete de Vris M. *Leadership Mystique. The development of emotional intelligence*. Moscow: Al'pina Biznes Buks, 2004. 311 p.

47. Kong F., Zhao, J., You, X. Social support mediates the impact of emotional intelligence on mental distress and life satisfaction in chinese young adults. *Pers. Individ. Differ*, 2012. 513–517p.

48. Lazarus R. A cognitively oriented psychologist looks at biofeedback. *American Psychologist*. 553-561p.

49. Lazarus R. *Emotion and adaptation*. New York: Oxford University Press, 1991.

50. Mayer J. D. & Salovey, P. What is emotional intelligence? *Emotional development and emotional intelligence: educational implications*. New York, Basic Books, 1997.

51. Nosenko E., Kovriga N. Trait-oriented approach to operationalizing emotional Intelligence. Abstracts of the 7th European Congress of Psychology. Great Britain, London, 2001. 211 p.

52. Petrovskaya A.S. Emotional intelligence as determinanta productive parameters and process management activity performance. Abstract of dissertation of candidate psychological Sciences Yaroslavl, 2007.

53. Ray R. D. & Zald, D. H. Anatomical insights into the interaction of emotion and cognition in the prefrontal cortex. *Neurosci. Biobehav*, 2012. 479–501 p.

54. Russell B. *The conquest of happiness*. New York, Live right, 1930.
55. Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT). Toronto, Ontario: Multi-Health Systems, 2002.
56. Thomas K. W., Kilmann R. H. *Conflict Mode Instrument*. Mountain View, CA: Xicom, a subsidiary of CPP, Inc, 2007.
57. Thorndike E. L. *The Measurement of Intelligence*. Columbia University. Teachers College. Institute of Psychological Research, 1927.
58. Tikhomirov O. K. *Concepts and principles of general psychology*. Moscow University Press, 1992.
59. Tikhomirov O. K. *Lectures on psychology*. Moscow, 2008.
60. Tikhomirov O. K. *Psychology*. Moscow, 2006.
61. Tikhomirov O. K. *The structure of human thinking activity*. Moscow University Press, 1969.
62. Tikhomirov O. K., Vinogradov Y. E. Emotions in heuristics function. *Psychological Research*. Moscow, 1969. 3-24 p.
63. Tribo T.B. Intelligence and Its Uses. *Harper's Magazine* №140, 1920. 227—335 p.
64. United States Department of Labor Bureau of Labor Statistics. (Household data annual averages, table 18, 2006.
65. Victia S. R. Unearthing Inner Resources. *SA Mind* 25, 1, 73 January 2014.
66. Volkema R. J., Bergmann T. J. Conflict styles as indicators of behavioral patterns in interpersonal conflicts. *Journal of Social Psychology*, 135(1), 1995. 5–15 p.
67. Weissman D. H., Perkins, A. S., Woldorff, M. G. Cognitive control in social situations: a role for the dorsolateral prefrontal cortex. *NeuroImage*, 2008. 955–962 p.
68. Wicker B., Perrett D. I., Baron-Cohen, S., Decety, J. Being the target of another's emotion: a pet study. *Neuropsychologia*, 2003. 139–146 p.

69. Wrobel M., Imbir K. Broadening the perspective on emotional contagion and emotional mimicry: The correction hypothesis. *Perspective on Psychological Science* 14, 2019. 437–451 p.
70. Zarsade S. G. The ripple effect: Emotional contagion and its influence on group behavior. *Administrative Science Quarterly* 47, 2006. 644–675 p.
71. Zeng R., Zhu D. A Model and simulation of the emotional contagion of netizens in the process of rumor refutation. *Sci Rep* 9, 2019. 141-164 p.

Додаток А

Тест на емоційний інтелект Н. Холла

Інструкція:

В тесті вам будуть запропоновані висловлювання, які так чи інакше відображають різні аспекти вашого життя.

Повністю не згоден (–3 бали)

В основному не згоден (–2 бали)

Частково не згоден (–1 бал)

Частково згоден (+1 бал)

В основному згоден (+2 бали)

Повністю згоден (+3 бали)

Висловлювання

1. Для мене як негативні, так і позитивні емоції є джерелом знання про те, як робити вчинки в житті.

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

3. Я спокійний, коли відчуваю тиск з боку інших.

4. Я здатний спостерігати зміну своїх почуттів.

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

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

7. Я слідкую за тим, як я себе почувую.

8. Після того, як щось зіпсувало мені настрій, я можу легко оволодіти своїми почуттями.

9. Я здатний вислухати проблеми інших людей.

10. Я не зациклююсь на негативних емоціях.

11. Я чуйних до емоційних потреб інших.

12. Я можу діяти на інших людей заспокійливо.

13. Я можу заставити себе знову і знову встати перед лицем перешкод

14. Я намагаюсь підходити до життєвих проблем творчо.
15. Я адекватно реагую на настрій, спонукання і бажання інших людей.
16. Я можу легко входити в стан спокою, готовності і зосередженості.
17. Коли дозволяє час, я звертаюсь до своїх негативних почуттів і розбираюсь, в чому проблема.
18. Я здатний швидко заспокоюватись після неочікуваного засмучення.
19. Знання моїх справжніх почуттів важливо для підтримки “хорошої форми”
20. Я добре розумію емоції інших людей, навіть коли вони не ви- явлені відкрито.
21. Я можу добре розпізнавати емоції за виразом обличчя.
22. Я можу легко відкинути негативні почуття, коли необхідно діяти.
23. Я добре схоплюю знаки у спілкуванні, які вказують на те, в чому інші потребують.
24. Люди вважають мене добрим знавцем переживань інших людей.
25. Люди, які усвідомлюють свої дійсні почуття, краще управляють своїм життям.
26. Я здатний покращити настрій інших людей.
27. Зі мною можна порадитися з питань відносин між людьми.
28. Я добре налаштовуюсь на емоції інших людей.
29. Я допомагаю іншим використовувати їх спонукання для досягнення особистих цілей.
30. Я можу легко відключатися від переживань і неприємностей.

Обробка й інтерпретація результатів.

Шкала “емоційна обізнаність” – пункти 1, 2, 4, 17, 19, 25.

Шкала “управління своїми емоціями” – пункти 3, 7, 8, 10, 18, 30.

Шкала “самотивація” – пункти 5, 6, 13, 14, 16, 22.

Шкала “емпатія” – пункти 9, 11, 20, 21, 23, 28.

Шкала “розпізнавання емоцій інших людей” – пункти 12, 15, 24, 26, 27,

29.

Рівні парціального емоційного інтелекту у відповідності до знаку результатів. Якщо ваш тест набрав:

14 і більше – високий;

8-13 – середній;

7 і менше – низький.

Інтегративний рівень емоційного інтелекту визначається за наступними кількісними показниками:

70 і більше – високий;

40-69 – середній;

39 і менше – низький.

Додаток Б

Табл. Д. 1

Результати діагностики за методикою

«Емоційний інтелект» Н. Холла

Стать	Вік	Шкала «Емоцій на обізнаність»	Шкала «Керування власними емоціями»	Шкала «Самотивування»	Шкала «Емпатія»	Шкала «Керування емоціями інших людей»	Рівень емоційного інтелекту
Жіноча	22	низький	низький	низький	низький	низький	низький
Чоловіча	19	низький	низький	низький	низький	низький	низький
Жіноча	23	середній	середній	високий	високий	високий	середній
Жіноча	22	середній	низький	середній	середній	низький	низький
Жіноча	22	високий	середній	високий	високий	високий	високий
Жіноча	22	середній	низький	низький	середній	середній	низький
Жіноча	22	високий	низький	низький	високий	середній	низький
Чоловіча	23	низький	низький	низький	низький	середній	низький
Жіноча	24	високий	низький	середній	середній	середній	середній
Жіноча	22	високий	низький	низький	середній	середній	низький
Жіноча	22	низький	низький	низький	низький	низький	низький
Жіноча	23	середній	низький	середній	середній	високий	середній
Жіноча	26	високий	середній	високий	високий	середній	середній
Жіноча	23	середній	низький	низький	середній	середній	низький
Жіноча	22	середній	низький	середній	низький	низький	низький
Чоловіча	26	високий	середній	середній	середній	високий	середній
Жіноча	33	середній	високий	низький	високий	середній	середній
Жіноча	21	середній	високий	високий	високий	низький	середній
Чоловіча	20	низький	низький	середній	середній	середній	середній
Чоловіча	22	середній	низький	низький	високий	середній	низький
Жіноча	22	високий	високий	низький	середній	середній	середній
Жіноча	22	середній	низький	середній	високий	середній	середній
Жіноча	23	середній	низький	низький	середній	середній	низький
Жіноча	23	високий	низький	середній	низький	низький	середній
Чоловіча	22	середній	низький	низький	середній	низький	низький
Чоловіча	27	низький	низький	низький	низький	низький	низький
Жіноча	23	високий	середній	середній	середній	низький	середній
Жіноча	22	високий	низький	низький	високий	високий	середній
Жіноча	22	середній	низький	середній	середній	середній	середній
Жіноча	22	низький	середній	середній	високий	високий	середній
Жіноча	22	середній	низький	низький	високий	середній	низький
Жіноча	18	середній	низький	середній	високий	середній	середній
Жіноча	18	середній	низький	низький	середній	середній	низький

Жіноча	18	середній	низький	низький	низький	низький	низький
Жіноча	19	низький	низький	низький	низький	низький	низький
Жіноча	18	високий	низький	середній	високий	високий	середній
Жіноча	18	низький	низький	низький	високий	високий	низький
Жіноча	19	середній	низький	середній	низький	середній	низький
Чоловіча	22	середній	низький	середній	низький	середній	низький
Жіноча	18	низький	низький	низький	низький	низький	низький
Чоловіча	20	низький	низький	низький	низький	низький	низький
Жіноча	22	середній	низький	низький	низький	низький	низький
Чоловіча	21	низький	низький	низький	низький	низький	низький
Жіноча	19	низький	середній	низький	низький	низький	низький
Жіноча	20	низький	низький	низький	низький	низький	низький
Жіноча	20	низький	низький	низький	низький	низький	низький
Чоловіча	21	низький	низький	низький	низький	низький	низький
Чоловіча	22	низький	низький	низький	низький	низький	низький
Жіноча	19	низький	низький	низький	низький	середній	низький
Жіноча	18	низький	низький	низький	низький	низький	низький
Чоловіча	20	низький	низький	низький	низький	низький	низький

Додаток В

Табл. Д. 3

**Результати діагностики за методикою
«Типи поведінки в конфлікті» Томаса**

Стать	Вік	Домінуюча стратегія поведінки в конфлікті	Суперництво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Пристаосування
Жіноча	22	Співпраця Компроміс	5	7	7	5	6
Чоловіча	19	Пристаосування	5	5	3	6	11
Жіноча	23	Співпраця Компроміс Уникнення	4	7	7	7	5
Жіноча	22	Компроміс	4	8	9	6	3
Жіноча	22	Компроміс	5	6	9	5	5
Жіноча	22	Суперництво	11	5	9	4	1
Жіноча	22	Пристаосування	2	8	5	6	9
Чоловіча	23	Уникнення	2	4	8	10	6
Жіноча	24	Компроміс	5	5	11	6	3
Жіноча	22	Співпраця Компроміс	0	10	10	7	3
Жіноча	22	Компроміс	2	7	10	6	5
Жіноча	23	Суперництво	8	4	6	5	7
Жіноча	26	Співпраця	0	10	6	5	9
Жіноча	23	Компроміс Уникнення Пристаосування	0	6	8	8	8
Жіноча	22	Уникнення	1	3	7	11	8
Чоловіча	26	Співпраця Компроміс Уникнення	6	7	7	7	3
Жіноча	33	Співпраця Компроміс	4	8	8	6	4
Жіноча	21	Уникнення	1	5	9	10	5
Чоловіча	20	Компроміс	3	6	10	8	3
Чоловіча	22	Співпраця	0	9	7	8	6
Жіноча	22	Пристаосування	4	5	8	4	9
Жіноча	22	Пристаосування	3	6	8	4	9
Жіноча	23	Пристаосування	0	7	5	8	10
Жіноча	23	Пристаосування	2	6	5	7	10
Чоловіча	22	Компроміс	6	6	10	1	7
Чоловіча	27	Співпраця Пристаосування	0	9	4	8	9
Жіноча	23	Компроміс	5	6	9	5	5
Жіноча	22	Компроміс	6	7	9	5	3
Жіноча	22	Уникнення	5	5	5	8	7

Жіноча	22	Суперництво Співпраця	7	7	6	4	6
Жіноча	22	Компроміс	9	6	10	0	5
Жіноча	18	Суперництво	8	5	7	6	4
Жіноча	18	Співпраця Уникнення	1	8	6	8	7
Жіноча	18	Уникнення	5	6	6	9	4
Жіноча	19	Співпраця	5	8	6	5	6
Жіноча	18	Компроміс	5	6	11	6	2
Жіноча	18	Компроміс	4	4	8	7	7
Жіноча	19	Співпраця Компроміс Уникнення	3	7	7	7	6
Жіноча	19	Співпраця Компроміс Уникнення	3	7	7	7	6
Чоловіча	22	Суперництво	9	5	5	5	6
Жіноча	18	Співпраця	5	10	7	5	3
Чоловіча	20	Компроміс Уникнення Пристосування	0	6	8	8	8
Жіноча	22	Пристосування	5	5	6	6	8
Чоловіча	21	Суперництво Пристосування	8	5	6	3	8
Жіноча	19	Суперництво	8	7	6	5	4
Жіноча	20	Співпраця	4	9	6	4	7
Жіноча	20	Суперництво Пристосування	7	6	5	5	7
Чоловіча	21	Суперництво	9	8	4	5	4
Чоловіча	22	Співпраця	6	9	6	5	4
Жіноча	19	Пристосування	3	6	5	7	9
Жіноча	18	Компроміс Уникнення Пристосування	5	4	7	7	7
Чоловіча	20	Суперництво	8	4	6	5	7