

Світлана Ситнік,

доктор психологічних наук, професор,
Державний заклад «Південноукраїнський національний
педагогічний університет імені К. Д. Ушинського»,
вул. Старопортофранківська, 26, м. Одеса, Україна
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-5875-919X>

ЕМОЦІЙНІ ДЕТЕРМІНАНТИ ПОДОЛАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

У статті представлено результати вивчення емоційних детермінант, які зумовлюють особисті вподобання щодо певного способу подолання конфліктних ситуацій. Йдеться про такі емоційні особливості особистості, як емоційний інтелект, емоційна стійкість, експресивність, сміливість, чутливість, тривожність та напруженість. Результати кореляційного аналізу показали наявність певних статистично значущих зв'язків між показниками, що характеризують емоційний інтелект, емоційні властивості особистості та способи подолання конфліктних ситуацій. Так, емоційний інтелект прямо пов'язаний із тенденціями до співпраці або компромісу, від'ємно – із конфронтаційним способом поведінки; упевненість, ненапруженість – із прийняттям рішення співпрацювати з опонентами; стриманість, боязкість – із перевагою суперництва; емоційна нестабільність – із пошуком компромісу; жорсткість – із вибором пристосування; безпечність – із ухиленням від участі у конфлікті. Порівняння груп з протилежним проявом указаних емоційних детермінант за показниками подолання конфліктної ситуації дало змогу встановити, що до суперництва більшою мірою схильні стримані, розсудливі, обережні люди з низьким емоційним інтелектом. До компромісу частіше вдаються упевнені особи, які мають високий емоційний інтелект. Тенденція до співпраці більше притаманна емоційно стабільним, життєрадісним, безтурботним, ненапруженим, упевненим особам із високим емоційним інтелектом. Пристосування до опонентів більш властиве емоційно нестабільним, обережним, боязким, сором'язливим особам із низьким емоційним інтелектом. Безпечні досліджувані частіше використовують уникнення, ніж стримані, розсудливі люди. Шляхом факторного аналізу визначено комплекси емоційних детермінант, які зумовлюють особисті вподобання щодо подолання конфлікту певним способом. Так, для суперництва – це стриманість, неспокій та низький емоційний інтелект, для компромісу – упевненість у собі, безтурботність, високий емоційний інтелект, для співпраці – емоційна стійкість, оптимізм та схильність до ризику, для пристосування – обережність та непевність.

Ключові слова: емоційний інтелект, емоційні властивості особистості, способи подолання конфлікту.

Вступ та сучасний стан досліджуваної проблеми.

Україна переживає складні соціальні, політичні та економічні події, що призводять до посилення конфліктів на різних рівнях. До того ж, маючи багату культурну розмаїтість і міжнаціональну спільноту, посилюється потреба у розумінні психологічних основ міжкультурної взаємодії, які базуються на різних важелях емоційного характеру. Розуміння чинників, які впливають на вибір певних стратегій подолання конфлікту, має велике значення для пошуку конструктивних рішень, які допоможуть підтримувати діалог та сприяти мирному вирішенню конфліктів у суспільстві.

Оскільки емоції відіграють суттєву роль у формуванні наших уподобань, поведінки та реакцій у конфліктних ситуаціях, їх розуміння дає змогу розкрити внутрішні механізми, що впливають на нашу поведінку, краще розуміти і прогнозувати поведінку особистості, розробляти інтервенційні програми, спрямовані на розвиток адаптивних стратегій подолання конфліктів, а отже, сприяти збереженню та зміцненню психологічного благополуччя та поліпшенню міжособистісних взаємин.

Тому метою дослідження стало визначення емоційних детермінант, які зумовлюють особисті уподобання щодо певного способу подолання конфліктних ситуацій

Для досягнення поставленої мети ставилися такі завдання:

1. Установити характер взаємозв'язків емоційних особливостей особистості зі способами подолання конфліктної ситуації.

2. Виявити специфіку подолання конфліктної ситуації у осіб із різним проявом емоційних особливостей особистості.

3. З'ясувати провідні емоційні чинники, притаманні особам із перевагою певного способу подолання конфліктної ситуації.

Методи та організація дослідження. Для визначення емоційних детермінант, які зумовлюють особисті вподобання щодо певного способу подолання конфліктних ситуацій, проведене емпіричне дослідження, у якому застосовано низку психодіагностичних методик, а саме: «Стиль поведінки у конфлікті» К. Томаса, яка дає змогу вивчити прояв у досліджуваних кожного з п'яти способів подолання конфліктних ситуацій: суперництво, компроміс, співпраця, пристосування, уникнення; «Діагностика емоційного інтелекту» Н. Холла – для вивчення комплексу вмінь розуміти власні емоції та емоції партнерів по взаємодії, управляти емоційною сферою, своєю та оточуючих, орієнтуючись на власні потреби; «Багатофакторний особистісний опитувальник» Р. Кеттелла форма А, спрямована на діагностику таких емоційних особливостей особистості, як емоційна нестабільність – стабільність, стриманість – безпечність, бояз-

кість – сміливість, жорсткість – чутливість, розслабленість – фрустрованість.

Вибірку досліджуваних становили 126 студентів Південноукраїнського національного педагогічного університету імені К.Д. Ушинського у віці 18–22 років.

Для перевірки гіпотези про те, що емоційний інтелект, емоційна стійкість, експресивність, сміливість, чутливість, тривожність та напруженість позначаються на поведінці подолання конфліктної ситуації, аналіз результатів дослідження складався з трьох послідовних кроків. По-перше, це встановлення характеру взаємозв'язків емоційних особливостей особистості зі способами подолання конфліктної ситуації. По-друге, порівняння груп досліджуваних із різним проявом емоційних особливостей особистості. По-третє, проведення факторного аналізу в групах студентів із переважанням різних способів подолання конфліктної ситуації.

Результати та їх обговорення. Результати дослідження поведінки подолання студентами конфліктних ситуацій показали, що більшість із них удається до поведінки, яка забезпечувала би часткове задоволення власних інтересів та інтересів протилежної сторони. Також популярними способами подолання конфлікту виявилися спроби співпрацювати і, навпаки, вступати у конкурентні стосунки. Найменш уживаними виявилися способи поведінки, що спрямовані на уникнення від конфлікту або на пристосування до вимог та бажань протилежної сторони. Разом із тим варто розуміти, що такі вподобання не є сталими, оскільки суттєво пов'язані не лише з особистим досвідом людини, а й із мотивами її участі конфлікті, ставленням до події та її учасників. Цей тезис підтверджується даними Н. Литвинчук про те, що для сучасних підлітків найбільш типовим є подолання конфлікту шляхом суперництва, компромісу або уникнення (Литвинчук, 2022), а також висновками О. Чепур про те, що «...стратегії поведінки у конфлікті слідчих не залежать від стажу роботи, проте суттєво змінюються зі зміною посади» (Чепур, 2020).

Щодо показників емоційного інтелекту, аналіз індивідуальних даних та первинних статистик дав змогу виявити, що більшість досліджуваних досить погано розуміє власні емоції, не здатна проникнути до змісту внутрішнього світу партнерів по взаємодії, який виявляється через їхні емоції, а також має певні труднощі щодо управління емоційною сферою, керуючись прийнятими рішеннями.

Найбільш помітними властивостями особистості досліджуваних виявляються незалежність, самостійність, прагнення приймати власні рішення, наполегливість у їх утіленні, напруженість, ризикованість, нестійкість та непрактичність.

Базове завдання кореляційного аналізу полягало у визначенні того, наскільки пов'язані з проявами конфліктної поведінки емоційний інтелект та емоційні властивості, що вивчалися у дослідженні. Щодо вибору статистичного коефіцієнту кореляції, з огляду на неоднакову варіативність діагностованих показників, для визначення загальних закономірностей їх корелювання застосовано коефіцієнт рангової кореляції Спірмена.

Результати кореляційного аналізу показали наявність певних статистично значущих зв'язків між показниками, що характеризують емоційний інтелект, емоційні властивості особистості та способи подолання конфліктних ситуацій (рис. 1).

Як свідчать дані, зображені на рисунку, чим вище рівень емоційного інтелекту людини, тим більш імовірно, що залежно від обставин конфліктної ситуації вона віддаватиме перевагу спробам співпрацювати з опонентом ($p < 0,01$), досягати компромісу ($p < 0,01$) або ігнорувати конфлікт, уникати участі у ньому ($p < 0,05$). Чим нижче емоційний інтелект, тим імовірніше, що людина звернеться до конфронтації ($p < 0,01$). Ці дані підтверджують результати дослідження Л. Котлової, проведені раніше на виборці російських студентів (Котлова, 2019), що свідчить про існування стійкої



Рис. 1. Взаємозв'язки між емоційними детермінантами та способами подолання конфліктних ситуацій

Примітки: — — прями кореляції; - - - - - від'ємні кореляції

закономірності впливу емоційного інтелекту на вибір форм подолання конфлікту.

Щодо взаємозв'язків емоційних властивостей особистості зі способами подолання конфліктних ситуацій, то вони менш численні. Так, на 1%-му рівні значущості зафіксовано кореляції показника співпраці: прямі – із соціальною сміливістю та від'ємні – із розслабленістю, що свідчить про притаманність тенденції співпрацювати у конфлікті впевненим у собі, ініціативним, спокійним, ненапруженим особам. Решта кореляцій між емоційними властивостями та способами подолання конфлікту мають 5%-й рівень значущості. Це від'ємні кореляції показника суперництва зі стриманістю та боязкістю, показника компромісу з емоційною нестабільністю, показника пристосування з жорсткістю, а також показника уникнення з безпечністю.

Стосовно інтегрованого показника емоційного інтелекту він від'ємно пов'язаний із показником розслабленості ($p < 0,01$). Тобто фрустрованість та напруженість співвідносяться з низьким емоційним інтелектом.

Як бачимо, різні способи подолання конфліктних ситуацій пов'язані з досліджуваними параметрами, що робить правомірним проведення якісного аналізу особливостей подолання конфліктних ситуацій у осіб із різним проявом емоційних особливостей особистості. Для цього на підставі результатів тестування досліджуваних розподілено на пари умовних груп із низькими та високими результатами за відповідними показниками. Якщо звернутися до середніх значень показників подолання конфліктних ситуацій у порівнюваних групах, стає очевидним, що в групі досліджуваних із низьким рівнем емоційного інтелекту більш високими виявилися середні значення за показниками суперництва та пристосування, тоді як у осіб із високим емоційним інтелектом переважають середні оцінки за показниками компромісу, співпраці та уникнення (табл. 1).

Разом із тим дані про статистичну достовірність відмінностей між групами, яка оцінювалася за t -критерієм Стьюдента, спростовують відомості про відмінності за показником уникнення, які виявилися несуттєвими. За рештою показників різниця між групами є статистично достовірною, причому за показниками компромісу, співпраці та пристосування ймовірність статистичної помилки становить менше 1%, а за показником суперництва йдеться про 5%-й рівень достовірності.

Такі відомості підтверджують, що особи з високим рівнем емоційного інтелекту під час розв'язання конфлікту частіше вдаються до спроб співпрацювати з опонентом або досягати компромісу, а також найменше схильні поступатися власними інтересами заради того, щоб запобігти участі у протистоянні. Люди з низьким емоційним інтелектом у конфліктній ситуації частіше задовольняють свої інтереси на шкоду іншим учасникам конфлікту.

Порівняння груп емоційно нестійких та емоційно стійких досліджуваних показало, що перші мають

у середньому вищі значення за показниками суперництва, компромісу, пристосування та уникнення, тоді як друга група відрізняється вищою виразністю показника співпраці. Під час статистичної перевірки цих відмінностей визначено, що лише за показниками співпраці та пристосування зазначені відмінності є статистично достовірними ($p < 0,01$). Тобто емоційно стійкі досліджувані під час розв'язання конфлікту більш схильні до співпраці з рештою його учасників, а емоційно нестійкі частіше вдаються до пристосування.

Щодо пари груп стриманих та безпечних осіб, то їхні результати за тестом Томаса показали, що стримані досліджувані у середньому мають вищі оцінки за показниками суперництва та пристосування, а безпечні перевищують за значеннями показників компромісу, співпраці та уникнення. Застосування t -критерію Стьюдента дало змогу уточнити, що 1%-го рівня достовірності досягають різниці за показниками суперництва та співпраці, а 5%-го рівня – відмінності за показниками пристосування та уникнення. А отже, стримані досліджувані у ситуації конфлікту більш схильні до конфронтації або пристосування, а безпечні – до співпраці або ухилення від протистояння.

Переходячи до порівняння поведінки боязких та сміливих осіб у конфліктних ситуаціях, зазначимо, що є певні відмінності між середніми значеннями у цих групах, але більшість із них виявилися несуттєвими. Виняток становить лише тенденція до пристосування, яка значніше проявляється у нерішучих, невпевнених, сором'язливих осіб порівняно зі сміливими людьми, що підтверджується на рівні $p < 0,01$.

Звернемо увагу також, що в групах осіб, які відрізнялися низькими та високими значеннями за показником жорсткості – чутливості, значення показників подолання конфліктних ситуацій майже не відрізнялися. Принаймні жодна з різниць між середніми оцінками, виявленими у цих групах, не набула належного рівня статистичної достовірності.

Стосовно груп самовпевнених та невпевнених досліджуваних, то порівняння середніх оцінок показників, які характеризують способи подолання конфлікту, показало, що самовпевнені особи мають більшу схильність до суперництва, компромісу та співпраці, а невпевнені – до пристосування та уникнення. Водночас застосування процедури перевірки цих відмінностей на статистичну достовірність звузило перелік відмінних параметрів до показників співпраці ($p < 0,01$) та компромісу ($p < 0,05$). Це означає, що самовпевнені досліджувані більшою мірою, ніж невпевнені, схильні вирішувати конфлікт шляхом співпраці або компромісу.

Далі звернемося до порівняння груп розслаблених та напружених досліджуваних. Воно показало, що за більшістю способів подолання конфлікту групи відрізняються несуттєво. Виняток становить показник співпраці, за яким розслаблені особи продемонстрували набагато вищі оцінки, ніж напружені. Це підтвер-

Таблиця 1

Відмінності у вираженості показників, які характеризують способи подолання конфліктних ситуацій, між групами досліджуваних із різними проявами емоційних особливостей особистості

Групи	Статистичні показники	Способи подолання конфліктних ситуацій				
		Суперництво	Компро-міс	Спів-праця	Присто-сування	Уник-нення
з низьким емоційним інтелектом (n=76)	M	6,67	7,43	5,53	4,67	3,51
	σ	3,12	2,58	2,42	1,79	2,03
з високим емоційним інтелектом (n=16)	M	4,73	9,36	9,55	2,64	4,36
	σ	1,79	1,36	1,92	1,69	2,58
	t	2,16*	3,04**	3,77**	2,93**	
емоційно нестабільні (n=15)	M	7,20	7,60	4,60	6,20	4,00
	σ	3,30	2,41	2,97	1,01	2,78
емоційно стабільні (n=60)	M	6,30	7,10	7,25	4,30	3,15
	σ	3,14	2,25	3,28	2,07	1,67
	t			2,85**	3,44**	
стримані (n=12)	M	8,75	6,00	4,25	5,50	2,50
	σ	3,25	2,86	2,01	1,73	1,17
безпечні (n=36)	M	5,75	7,42	6,83	4,17	4,17
	σ	3,05	2,21	2,22	1,98	2,58
	t	2,91**		3,57**	2,08*	2,15*
боязкі (n=15)	M	6,20	8,20	7,40	6,20	4,06
	σ	2,40	2,31	2,50	1,90	2,78
сміливі (n=39)	M	5,15	8,54	7,77	4,31	4,11
	σ	2,44	2,30	2,11	1,96	1,82
	t				3,20**	
самовпевнені (n=9)	M	5,67	9,67	9,86	3,38	3,33
	σ	1,00	1,00	2,29	1,64	1,80
непевні (n=12)	M	5,32	7,33	6,00	4,67	4,63
	σ	2,78	2,18	1,50	1,82	3,04
	t		2,92*	4,38**		
розслаблені (n=24)	M	4,88	8,63	8,50	4,50	4,25
	σ	1,87	2,04	2,65	2,60	1,75
напружені (n=21)	M	5,71	7,57	4,86	5,14	3,86
	σ	3,58	2,44	1,68	1,59	2,54
	t			5,41**		

Примітки: n – кількість досліджуваних, M – середнє значення, σ – стандартне відхилення, t – значення t-критерія Стюдента; * – відмінності статистично достовірні на рівні $p < 0,05$; ** – на рівні $p < 0,01$

джується відомостями про статистичну достовірність указаних відмінностей на рівні $p < 0,01$.

Отже, порівняння груп із різним проявом імовірних емоційних детермінант подолання конфліктної ситуації дало змогу зафіксувати низку закономірностей вияву різних способів поведінки у конфлікті. Так, до суперництва більшою мірою схильні стримані, розсудливі, обережні люди з низьким емоційним інтелектом. До компромісу частіше вдаються упевнені особи, які мають високий емоційний інтелект. До співпраці частіше вдаються емоційно стабільні, життєрадісні, безтурботні, ненапружені, упевнені особи з високим емоційним інтелектом. Пристосування до опонентів більш властиве емоційно нестабільним, обережним, боязким, сором'язливим особам із низьким емоційним інтелектом. Щодо стратегії ухилення від конфлікту, то вона найменше зумовлюється вивченими у дослідженні чинниками. Відомо лише, що безпечні особи використовують її під час конфлікту частіше, ніж стримані, розсудливі люди.

Відповідно до логіки дослідження, наступним кроком було проведення факторного аналізу у групах із переважанням різних способів подолання конфліктної ситуації з метою пошуку емоційних особливостей особистості, які найбільш суттєво детермінують поведінку в конфлікті. Для цього досліджуваних розподілено на групи за переважанням певного способу подолання конфліктної ситуації. Оскільки серед протестованих студентів більшість віддавала перевагу суперництву (38 осіб), компромісу (40 осіб) або співпраці (36 осіб), дані про найбільш суттєві емоційні чинники пристосовного способу подолання конфліктної ситуації, які отримані на вибірці 14 досліджуваних, є сумнівними. Так само неможливим виявилось дізнатися про фактори уникнення у конфлікті.

Процедура факторного аналізу здійснювалася за методом головних компонент із Варімакс-обертанням. Величини КМО для кожної отриманої структури перевищували 0,5 бали, а критерій Барлетта ($p < 0,01$)

свідчив про доцільність факторного аналізу в силу корельованості досліджуваних ознак. За результатами факторного аналізу в групах отримано структури, що склалися з двох або трьох факторів, більшість із яких виявилися біполярними. На одному полюсі зосереджено показники, що характеризують прямий зв'язок між певними якість, на іншому – показники, що характеризують їх слабку вираженість або протилежну якість (табл. 2).

Так, за результатами факторного аналізу в групі досліджуваних, які під час конфлікту зазвичай удаються до суперництва, отримано структуру, що складалася з трьох факторів, сумарний відсоток від загальної дисперсії яких становив 76,35%. До першого фактору «Стриманість» увійшли показники, які на першому полюсі містять показники стриманості (0,922), боязкості (0,89), а на другому полюсі – показник невпевненості (-0,823). Зміст цього фактору вказує на те, що до

Таблиця 2

Найбільш вагомими емоційні фактори, отримані у групах досліджуваних із різними способами подолання конфлікту

	Групи осіб, які віддають перевагу різним способам подолання конфлікту			
	Суперництво	Компроміс	Співпраця	Прийняття
Фактор: відсоток від загальної дисперсії (зміст)	Стриманість; 36,19% (стриманість, боязкість, непевність)	Упевненість; 39,92% (самовпевненість, розслабленість, емоційна стабільність, сміливість)	Емоційна стабільність; 42,11% (емоційна стійкість, розслабленість, жорсткість, самовпевненість, емоційний інтелект)	Обережність; 46,76% (емоційна стійкість, боязкість, стриманість, низький емоційний інтелект)
	Неспокій; 24,49% (напруженість, емоційна нестабільність)	Емоційний інтелект; 23,22% (високий емоційний інтелект, жорсткість)	Оптимізм; 29,03% (безпечність, сміливість)	Невпевненість; 33,23% (невпевненість, напруженість, чутливість)
	Емоційний інтелект; 15,67% (низький емоційний інтелект, жорсткість)	Безтурботність; 12,38% (безпечність)		

суперництва частіше вдаються люди, які схильні драматизувати події, ускладнювати те, що відбувається, негативно сприймають конфліктну ситуацію, а на тлі зниженого настрою та невпевненості у собі з недовірою ставляться до перспективи розв'язання конфлікту.

На полюсі додатних навантажень другого фактору «Неспокій» знаходиться показник напруженості (0,89), а на від'ємному полюсі – показник емоційної нестабільності (-0,86), які характеризують схильність до застосування суперництва як способи вирішення конфлікту на тлі неспокою, напруженості, стресу за невміння ефективно управляти своїми емоціями.

Третій фактор «Емоційний інтелект» складається лише з одного полюсу, на якому знаходяться показники емоційного інтелекту (0,94) та жорсткості (0,48). А отже, за умови низького інтелекту люди схильні спиратися на реалістичне сприйняття конфліктної ситуації, раціоналізують власні емоційні переживання та почуття інших учасників конфлікту, за рахунок чого почувуються більш захищеними у складних ситуаціях.

Факторна структура, отримана на виборці компромісних осіб, складається з трьох факторів, які у сукупності пояснюють 75,52% загального варіювання ознак. Перший із них – «Упевненість» – має два полюси. На одному сконцентровано показники, які характеризу-

ють самовпевненість (0,846), розслабленість (0,840), на другому – показники, які у даному разі визначають емоційну стабільність (-0,838), сміливість (-0,822). Тобто схильність знаходити у конфлікті компромісні рішення детермінується передусім високою самооцінкою, упевненістю у собі, задоволеністю своїми досягненнями, що разом зі спокоєм та оптимізмом допомагає долати комунікативні проблеми, які супроводжують розв'язання конфлікту.

Другий фактор «Емоційний інтелект» також містить два полюси. Перший навантажений показником емоційного інтелекту (0,897), другий – показником жорсткості (-0,834). Такий зміст фактору дає змогу зробити висновок про те, що сполучення високого емоційного інтелекту з реалістичністю спонукає людину віддавати перевагу такій поведінці, яка забезпечувала би часткове задоволення власних інтересів та інтересів протилежної сторони.

Останній фактор «Безтурботність» однополюсний, він навантажений показником безпечності (0,956), що вказує на вплив життєрадісності, відвертості, експресивності, енергійності на тенденцію вирішувати конфлікт шляхом компромісу.

Отримані результати факторного аналізу в групі досліджуваних, які схильні вирішувати конфлікт,

співпрацюючи з опонентами, продемонстрували структуру, що склалася з двох факторів, загальна пояснювальна дисперсія яких – 71,14%. До першого фактору «Емоційна стабільність» увійшли показники, які на полюсі позитивних значень виражають емоційну стабільність (0,907) та емоційний інтелект (0,891), а на від'ємному полюсі зосереджено показники розслабленості (-0,837), жорсткості (-0,766) та самовпевненості (-0,676). Такий зміст робить очевидним той факт, що емоційна стійкість, зрілість, реалістичність, упевненість у собі разом із розвиненими вміннями розуміти та управляти власними емоціями та емоціями опонентів сприяють успішному вирішенню конфліктів шляхом співпраці.

Зміст другого фактору «Оптимізм», який складається лише з двох показників – безпечності (0,942) та сміливості (0,808), вказує на те, що схильним співпрацювати з опонентами особам властиві оптимізм, зневага до можливих невдач, позитивне налаштування на успіх, схильність до ризику.

Далі розглядалася факторна структура, отримана на виборці досліджуваних, які віддають перевагу пристосуванню як способу вирішення конфлікту. Вона складається з двох факторів, сумарна інформативність яких становить 79,99%. Перший фактор «Обережність» на додатному полюсі представлений показниками, які характеризують боязкість (0,994), стриманість (0,974), емоційний інтелект (0,915), а на від'ємному – емоційну стійкість (-0,986). Такий емоційний комплекс вимагає ретельно вивчати ситуацію, докладно зважувати всі аспекти, які є ризикованими. Проте через недостатній емоційний інтелект прийняття остаточного рішення ускладнюється, а звідси – схильність до пристосування у конфлікті.

Другий фактор «Непевність» складається з групи взаємопов'язаних показників непевненості (0,991), напруженості (0,989) та чутливості (0,904), що дає змогу визначити схильність до пристосування як наслідок певної незадоволеності собою, тривожності щодо можливих невдач, болісного сприйняття критики щодо себе, схильності фіксуватися на неприємних боках конфлікту.

Ці дані показують, що вирішення конфлікту конфронтаційним шляхом зумовлюється стриманістю, неспокоєм та низьким емоційним інтелектом. Найсуттєвішими факторами компромісного способу подолання конфліктних ситуацій є упевненість у собі, високий емоційний інтелект та безтурботне ставлення до життєвих подій. Найбільш вагомими емоційними детермінантами подолання конфліктної ситуації шляхом співпраці є емоційна стійкість, упевненість, розвинений емоційний інтелект, оптимізм та схильність до ризику. Факторами, які визначають схильність до пристосування, є обережність та непевненість.

Таким чином, проведене дослідження дало змогу зробити такі **висновки**:

1. З'ясовано, що більшість досліджуваних у конфліктних ситуаціях схильна вдаватися до компромісу,

співпраці або вступати у конкурентні стосунки. Найменш уживаними виявилися способи поведінки, спрямовані на уникнення або на пристосування.

2. Виявлено значущі взаємозв'язки досліджуваних емоційних детермінант із певними способами подолання конфліктної ситуації, а саме: емоційний інтелект прямо пов'язаний із тенденціями до співпраці або компромісу, від'ємно – із конфронтаційним способом поведінки; упевненість, ненапруженість – із прийняттям рішення співпрацювати з опонентами; стриманість, боязкість – із перевагою суперництва; емоційна нестабільність – із пошуком компромісу; жорсткість – із вибором пристосування; безпечність – з ухиленням від участі у конфлікті.

3. Установлено шляхом порівняння груп із різним проявом імовірних емоційних детермінант подолання конфліктної ситуації, що стримані, розсудливі люди з низьким емоційним інтелектом більшою мірою схильні до суперництва. Упевнені особи з високим емоційним інтелектом частіше вдаються до компромісу. Емоційно стабільні, життєрадісні, безтурботні, ненапружені, упевнені досліджувані з високим емоційним інтелектом здійснюють спроби співпрацювати з опонентами. Пристосування більш властиве емоційно нестабільним, обережним, боязким, сором'язливим особам із низьким емоційним інтелектом. Безпечні досліджувані частіше використовують уникнення, ніж стримані, розсудливі люди.

4. Визначено комплекси емоційних детермінант, які зумовлюють особисті вподобання щодо подолання конфлікту певним способом. Так, для суперництва – це стриманість, неспокій та низький емоційний інтелект, для компромісу – упевненість у собі, безтурботність, високий емоційний інтелект, для співпраці – емоційна стійкість, оптимізм та схильність до ризику, для пристосування – обережність та непевненість.

ЛІТЕРАТУРА

- Гриньова Н.В., Петлюк А.І. Конфліктна поведінка студентів-психологів під час навчання у закладах вищої освіти. *Психологічний журнал*. 2018. № 1. С. 15–24. URL: <http://psyj.udpu.edu.ua/article/view/152557>.
- Котлова Л., Зінченко М. Психологічні особливості конфліктних форм поведінки студентів із різним рівнем емоційного інтелекту. *Науковий часопис НПУ імені М.П. Драгоманова. Серія 12. Психологічні науки*. 2019. Вип. 8(53). С. 49–56. DOI: 10.31392/NPU-nc.series12.2019.8(53).05.
- Литвинчук Н., Смолінчук Л., Дараган А. Вплив психологічних чинників на конфліктну поведінку у підлітків. *Вісник Національного авіаційного університету. Серія «Педагогіка, Психологія»*. 2022. № 20. С. 87–100. URL: <https://jrnل.nau.edu.ua/index.php/VisnikPP/issue/view/892>.
- Чепур О. Емпіричне дослідження стратегій поведінки у конфлікті як аспект психологічного впливу в професійній діяльності слідчих. *Вісник Львівського університету. Серія «Психологічні науки»*. 2020. Вип. 6. С. 134–141. DOI: 10.30970/2522-1876-2020-6-20.

REFERENCES

1. Hrynova N.V., Petliuk A.I. (2018). Konfliktna povedinka studentiv-psykholohiv pid chas navchannia u zakladakh vyshchoi osvity. [Conflict behavior of psychology students during their studies in institutions of higher education]. *Psykholohichnyi zhurnal*. № 1. S. 15–24 [in Ukrainian].
2. Kotlova L., Zinchenko M. (2019). Psykholohichni osoblyvosti konfliktnykh form povedinky studentiv z riznym rivnem emotsiinoho intelektu. [Psychological features of conflict behavior of students with different levels of emotional intelligence]. *Naukovyi chasopys NPU imeni M.P. Drahomanova*. Ser. 12. Psykholohichni nauky. 2019. Vyp. 8 (53). S. 49–56. [in Ukrainian].
3. Lytvynchuk N., Smolinchuk L., Darahan A. (2022). Vplyv psykholohichnykh chynnykiv na konfliktnu povedinku u pidlitkiv. [The influence of psychological factors on conflict behavior in teenagers]. *Visnyk Natsionalnoho aviat-siinoho universytetu*. Ser. Pedahohika, Psykholohiia. 2022. № 20. S. 87–100. [in Ukrainian].
4. Chepur O. (2020). Empirychne doslidzhennia stratehii povedinky u konflikty yak aspektu psykholohichnoho vplyvu v profesiinii diialnosti slidchykh. [Empirical study of conflict behavior strategies as an aspect of psychological influence in the professional activity of investigators]. *Visnyk Lvivskoho universytetu*. Ser. psykholohichni nauky. 2020. Vyp. 6. S. 134–141. [in Ukrainian].

Svitlana Sytnik,

Doctor of Psychological Sciences, Professor,

The State Institution "South Ukrainian National Pedagogical University named after K. D. Ushynsky",

26, Staroportofrankivska Str., Odesa, Ukraine

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-5875-919X>

EMOTIONAL DETERMINANTS OF RESOLVING CONFLICT SITUATIONS

The article presents findings of the study of emotional determinants activating personal preferences for a particular way of resolving conflict situations. It refers to such emotional personal qualities as emotional intelligence, emotional stability, expressiveness, courage, sensitivity, anxiety, and tension. The correlation analysis results showed the presence of statistically significant relations between indicators characterizing emotional intelligence, emotional personality properties, and methods of overcoming conflict situations. Thus, emotional intelligence is directly associated with cooperation or compromise tendencies, negatively – with confrontational behavior; confidence, calmness – with the decision to cooperate with opponents; emotional instability – with the search for a compromise; stiffness – with the adjustment option; safety – with conflict avoidance. When comparing groups with the opposite manifestation of the mentioned emotional determinants according to indicators of overcoming a conflict situation, it was possible to establish that reserved, prudent, and careful people with low emotional intelligence are more prone to rivalry. Confident individuals with high emotional intelligence often resort to compromise. The tendency to cooperate is more characteristic of emotionally stable, cheerful, easy-going, relaxed, and confident individuals with high emotional intelligence. Adaptation to opponents is more characteristic of emotionally unstable, cautious, timid, and shy individuals with low emotional intelligence. Security-focused subjects are more likely to use avoidance than reserved and prudent subjects. Using factor analysis, it was established complexes of emotional determinants, which drive personal preferences for overcoming the conflict in a certain way. Therefore, for rivalry, this is restraint, restlessness and low emotional intelligence, for compromise – self-confidence, carefreeness, and high emotional intelligence, for cooperation – emotional stability, optimism and risk-taking, and for adaptation – caution and uncertainty.

Key words: *emotional intelligence, emotional personality traits, ways to resolve conflict.*

Подано до редакції 25.03.2023