

**НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ УКРАЇНИ  
«КИЇВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ  
імені ІГОРЯ СІКОРСЬКОГО»  
Факультет соціології і права  
Кафедра соціології**

«До захисту допущено»  
Завідувач кафедри  
\_\_\_\_ Павло ФЕДОРЧЕНКО-КУТУЄВ  
«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

**Кваліфікаційна робота  
на здобуття ступеня бакалавра  
за освітньо-професійною програмою «Врегулювання конфліктів та медіація»  
спеціальності 054 «Соціологія»  
на тему: «Роль соціального інтелекту у розв'язанні міжособистісних  
конфліктів»**

Виконала:

Студентка IV курсу, групи СЛ-01  
Горячева Марія Андріївна \_\_\_\_\_

Керівник:

Доцент, кандидат соціологічних наук, доцент  
Єнін Максим Наїмович \_\_\_\_\_

Рецензент:

Доцент, кандидат історичних наук, доцент  
Чолій Сергій Васильович \_\_\_\_\_

Засвідчую, що у цій дипломній роботі немає  
запозичень з праць інших авторів без  
відповідних посилань.

Студентка Горячева Марія Андріївна \_\_\_\_\_

Київ – 2024 року

**НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ УКРАЇНИ**  
**«КИЇВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ**  
**імені ІГОРЯ СІКОРСЬКОГО»**  
**Факультет соціології та права**  
**Кафедра соціології**

Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський)

Спеціальність 054 – «Соціологія»

Освітньо-професійна програма «Врегулювання конфліктів та медіація»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

\_\_\_\_\_ Павло ФЕДОРЧЕНКО-КУТУЄВ

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

**ЗАВДАННЯ**

**на кваліфікаційну роботу студентці**

**Горячева Марія Андріївна**

1. Тема роботи «Роль соціального інтелекту у розв'язанні міжособистісних конфліктів», керівник роботи Єнін Максим Наїмович, доцент, кандидат соціологічних наук, затвержені наказом по університету від «20» травня 2024 р. №2024-с.
2. Термін подання студентом роботи: 11 червня 2024.
3. Об'єкт роботи – соціальний інтелект; предмет – роль соціального інтелекту у розв'язанні конфліктів.
4. Зміст роботи:

**РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ**

1.1. Поняття та сутність соціального інтелекту

1.2. Структура та компоненти соціального інтелекту

1.3. Функції соціального інтелекту

1.4. Поняття та види конфліктів

1.5. Вплив соціального інтелекту на розв'язання конфліктів

## РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ РОЛІ СОЦІАЛЬНОГО ІНТЕЛЕКТУ У РОЗВ'ЯЗАННІ КОНФЛІКТІВ

2.1. Методика дослідження

2.2. Результати дослідження рівня розвитку соціального інтелекту у респондентів

2.3. Аналіз впливу соціального інтелекту на ефективність розв'язання конфліктів

## РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО РОЗВИТКУ СОЦІАЛЬНОГО ІНТЕЛЕКТУ ДЛЯ ПОКРАЩЕННЯ НАВИЧОК РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ

3.1. Розвиток самоусвідомлення та саморозуміння

3.2. Розвиток емпатії та розуміння інших людей

3.3. Розвиток навичок спілкування та комунікації

3.4. Розвиток навичок конструктивного вирішення конфліктів

5. Перелік ілюстративного матеріалу – презентація – 12 слайдів.

6. Дата видачі завдання: 15 квітня 2024 р.

### Календарний план

| № з/п | Назва етапів виконання кваліфікаційної роботи   | Термін виконання етапів роботи | Примітка |
|-------|---|--------------------------------|----------|
| 1     | Визначення напрямку дослідження   | Вересень 2023 р                |          |
| 2     | Формування джерельної бази дослідження  | Жовтень-листопад 2023 р.       |          |
| 3     | Складання розгорнутого плану  | Грудень 2023 р.                |          |
| 4     | Написання вступу до роботи (визначення об'єкту, предмету, мети та завдань)  | Січень 2024                    |          |
| 5     | Підготовка і написання I розділу кваліфікаційної роботи (Теоретичні основи дослідження)   | Лютий-березень 2024            |          |
| 6     | Написання II розділу кваліфікаційної роботи (Емпіричне дослідження ролі соціального інтелекту у розв'язанні конфліктів)                       | Березень-квітень 2024          |          |
| 7     | Написання III розділу кваліфікаційної роботи (Рекомендації щодо розвитку соціального інтелекту для покращення навичок розв'язання конфліктів) | Квітень-травень 2024.          |          |
| 8     | Написання висновків, анотації, оформлення джерельної бази   | Травень 2024                   |          |
| 9     | Передача кваліфікаційної роботи на кафедру  | 11 червня 2023                 |          |

Студентка

Марія ГОРЯЧЕВА

Керівник роботи

Максим ЄНІН

## **Анотація**

**Горячева М.А. Роль соціального інтелекту у розв'язанні міжособистісних конфліктів – На правах рукопису. Дипломна робота за спеціальністю 054 «Соціологія». – Національний технічний університет України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського», кафедра соціології. – Київ, 2024. – 65 с., список джерел з 60 найменувань.**

Дипломна робота на тему «Роль соціального інтелекту у розв'язанні міжособистісних конфліктів» присвячена вивченню впливу соціального інтелекту на процеси управління та вирішення конфліктів. Соціальний інтелект є важливим чинником, що визначає здатність людини ефективно взаємодіяти з іншими людьми, розуміти їхні емоції, наміри та поведінкові моделі. Дослідження має на меті виявити зв'язок між рівнем соціального інтелекту та успішністю розв'язання конфліктів у різних соціальних і професійних контекстах. У процесі роботи було здійснено теоретичний аналіз концепції соціального інтелекту, його компонентів та методів вимірювання. Вивчено різні підходи до класифікації конфліктів та методів їхнього вирішення. На основі аналізу літератури сформульовано гіпотезу про те, що високий рівень соціального інтелекту сприяє ефективнішому розв'язанню конфліктів. Емпіричне дослідження включало використання методів тестування для оцінки рівня соціального інтелекту, а також анкетування та інтерв'ювання для збору даних про конфліктні ситуації та способи їхнього розв'язання. У вибірці брали участь представники різних професійних груп, що дозволило провести порівняльний аналіз та виявити загальні тенденції. Результати дослідження підтвердили гіпотезу про значущий вплив соціального інтелекту на ефективність розв'язання конфліктів. Встановлено, що особи з високим рівнем соціального інтелекту демонструють більшу здатність до емпатії, краще розуміють соціальні сигнали та ефективніше використовують стратегії кооперації та компромісу. Отримані дані мають практичну цінність для розробки програм навчання та тренінгів, спрямованих на підвищення рівня соціального

інтелекту серед працівників організацій, що, у свою чергу, сприятиме зниженню рівня конфліктності та підвищенню ефективності командної роботи.

**Ключові слова:** соціальний інтелект, конфлікт, міжособистісний конфлікт, управління конфліктами, емпатія, соціологія, психологія, взаємодія.

### **Abstract**

**Maria Goriacheva. The role of social intelligence in resolving interpersonal conflicts. – Manuscript. Bachelor's Degree Thesis. Speciality 054 – Sociology. – National Technical University of Ukraine «Igor Sikorsky Kyiv Polytechnic Institute», Department of Sociology. – Kyiv, 2024. – 65 p., 60 sources.**

The thesis «The Role of Social Intelligence in Conflict Resolution» is dedicated to studying the impact of social intelligence on conflict management and resolution processes. Social intelligence is a crucial factor determining a person's ability to interact effectively with others, understand their emotions, intentions, and behavioral patterns. The research aims to identify the connection between the level of social intelligence and the success of conflict resolution in various social and professional contexts. During the research, a theoretical analysis of the concept of social intelligence, its components, and measurement methods was conducted. Different approaches to classifying conflicts and methods of resolving them were examined. Based on the literature review, a hypothesis was formulated that a high level of social intelligence contributes to more effective conflict resolution. The empirical study included testing methods to assess the level of social intelligence, as well as questionnaires and interviews to collect data on conflict situations and ways to resolve them. The sample included representatives of different professional groups, allowing for a comparative analysis and identifying general trends. The research results confirmed the hypothesis of the significant impact of social intelligence on the effectiveness of conflict resolution. It was found that individuals with high social intelligence demonstrate a greater capacity for empathy, better understand social cues, and more effectively use cooperation and compromise strategies. The obtained data have practical value for developing training programs and

workshops aimed at increasing the level of social intelligence among organizational employees, which in turn will help reduce conflict levels and enhance team performance.

**Key words:** social intelligence, conflict, interpersonal conflict, conflict management, empathy, sociology, psychology, interaction.

## ЗМІСТ

|   |    |
|---|----|
| ВСТУП.....  | 3  |
| РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ .....   | 6  |
| 1.1. Поняття та сутність соціального інтелекту .....  | 6  |
| 1.2. Структура та компоненти соціального інтелекту .....  | 11 |
| 1.3. Функції соціального інтелекту.....   | 13 |
| 1.4. Поняття та види конфліктів .....   | 17 |
| 1.5. Вплив соціального інтелекту на розв'язання конфліктів .....  | 17 |
| РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ РОЛІ СОЦІАЛЬНОГО ІНТЕЛЕКТУ У<br>РОЗВ'ЯЗАННІ КОНФЛІКТІВ.....                       | 29 |
| 2.1. Методика дослідження .....   | 30 |
| 2.2. Результати дослідження рівня розвитку соціального інтелекту у<br>респондентів .....                          | 33 |
| 2.3. Аналіз впливу соціального інтелекту на ефективність розв'язання<br>конфліктів .....                          | 36 |
| РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО РОЗВИТКУ СОЦІАЛЬНОГО ІНТЕЛЕКТУ<br>ДЛЯ ПОКРАЩЕННЯ НАВИЧОК РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ ..... | 40 |
| 3.1. Розвиток самоусвідомлення та саморозуміння .....   | 41 |
| 3.2. Розвиток емпатії та розуміння інших людей.....   | 42 |
| 3.3. Розвиток навичок спілкування та комунікації .....  | 43 |
| 3.4. Розвиток навичок конструктивного вирішення конфліктів.....   | 44 |
| ВИСНОВКИ .....  | 45 |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....   | 49 |
| ДОДАТКИ .....   | 56 |

## ВСТУП

**Актуальність теми дипломної роботи.** Конфлікти є необхідною складовою соціальних відносин між людьми та виникають у різних сферах життя, від особистих стосунків до міжнародних відносин. Соціальний інтелект, як складова людського розвитку, відіграє особливу роль у сприйнятті, розумінні та вирішенні конфліктів.

Сучасна соціальна дійсність характеризується зростаючим рівнем складності взаємин, що зумовлено різноманітністю соціокультурних, економічних, політичних факторів. Такі умови вимагають від особистості високого рівня соціального інтелекту для успішного вирішення конфліктів та побудови гармонійних відносин.

Розуміння та вдосконалення механізмів соціального інтелекту може стати ефективним інструментом для запобігання конфліктів, а також їхнього конструктивного вирішення. Тому актуальність даного дослідження полягає в пошуку способів підвищення рівня соціального інтелекту як ключового фактору для мирного та гармонійного співіснування у суспільстві.

Цей дипломний проект має на меті дослідити роль соціального інтелекту у розв'язанні конфліктів, встановити зв'язок між рівнем розвитку соціального інтелекту та ефективністю вирішення конфліктів, а також надати рекомендації щодо покращення цих навичок для створення сприятливого середовища для співіснування та взаєморозуміння у суспільстві.

**Стан наукової розробленості проблеми.** Вчені, протягом останніх десятиліть, з різних галузей науки проводили дослідження з цієї теми, що призвело до значного розширення нашого розуміння цього питання. Вони провели значну роботу над визначенням та уточненням поняття соціального інтелекту, встановили його структуру та компоненти, що дозволяє краще розуміти, як цей конструкт впливає на взаємодію людей у розв'язанні конфліктів.

Досліджено функції соціального інтелекту, включаючи його роль у сприйнятті та розумінні емоцій, почуттів інших людей, вміння побудови позитивних міжособистісних відносин та вирішення конфліктів. Досліджено

різноманітність конфліктів, від особистих до групових та міжнаціональних, та встановлено, як різні типи конфліктів можуть впливати на розвиток соціального інтелекту. Здійснено аналіз впливу розвитку соціального інтелекту на ефективність вирішення конфліктів, зокрема, його роль у сприйнятті та реагуванні на емоції, емпатії та співчуття, а також уміння ефективно комунікувати та шукати компроміси. Досліджено різні методи та підходи до розвитку соціального інтелекту, включаючи тренінги, програми соціально-емоційного навчання та інші форми навчання.

**Метою роботи** є визначення ролі соціального інтелекту у розв'язанні конфліктів та розробка рекомендацій щодо покращення навичок соціального інтелекту для ефективного вирішення конфліктних ситуацій.

**Завданнями роботи є:**

1. Проаналізувати теоретичні основи соціального інтелекту, включаючи його поняття, структуру, компоненти та функції.
2. Дослідити поняття та види конфліктів, їхні причини та особливості.
3. Встановити зв'язок між розвитком соціального інтелекту та ефективністю вирішення конфліктів.
4. Провести емпіричне дослідження рівня розвитку соціального інтелекту у респондентів та їхню схильність до вирішення конфліктів.
5. Проаналізувати результати дослідження та визначити вплив соціального інтелекту на ефективність розв'язання конфліктів.
6. Розробити рекомендації щодо розвитку соціального інтелекту для покращення навичок розв'язання конфліктів.
7. Сформулювати висновки щодо важливості розвитку соціального інтелекту для побудови гармонійних відносин та мирного співіснування у суспільстві.

**Об'єкт дослідження** – соціальний інтелект.

**Предмет дослідження** – роль соціального інтелекту у розв'язанні конфліктів.

**Методи дослідження.** Для збору емпіричних даних у роботі використовувались наступні методи: Міжособистісні взаємодії та сприйняття (Interpersonal Reactivity Index, IRI), Шкала соціального інтелекту (Social Intelligence Scale, SIS), Шкала управління конфліктами (Conflict Management Scale, CMS), Опитувальник з оцінки впливу соціального інтелекту на розв'язання конфліктів.

### **Теоретична та практична цінність роботи.**

Теоретична цінність цього дослідження полягає в тому, що воно сприяє кращому розумінню ролі соціального інтелекту у вирішенні конфліктів. Це дозволяє нам розширити наші знання про те, як індивідуальні характеристики людини, особливо її здатність сприймати, розуміти та співчувати, впливають на процеси взаємодії та конфліктні аспекти соціальних відносин. Результати дослідження можуть стати основою для подальших теоретичних досліджень у цьому напрямку та сприяти вдосконаленню концепцій соціального інтелекту та дослідження конфліктів.

Практична цінність дослідження полягає в тому, що воно дає практичні рекомендації щодо вдосконалення навичок соціального інтелекту для ефективного вирішення конфліктних ситуацій. Це корисно для широкого кола людей, від людей, які стикаються з конфліктами в особистому житті, до професіоналів у галузі соціології, психології, соціальної роботи, ділового адміністрування та політики, які працюють з групами та організаціями. Результати дослідження можуть бути використані для розробки навчальних курсів, курсів або навчальних програм, спрямованих на підвищення рівня соціального інтелекту та вдосконалення навичок вирішення конфліктів у різних соціальних ситуаціях. Тому це дослідження може мати практичне застосування у розвитку людського капіталу та покращенні людських стосунків у суспільстві.

**Структура роботи.** Дипломна робота складається з вступу, трьох розділів, поділених на підрозділи, висновків та рекомендацій, списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи становить – 65 сторінок (з них 48 основного тексту). Список використаних джерел містить 60 найменувань.

## РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ

### 1.1. Поняття та сутність соціального інтелекту

Соціальні зв'язки відіграють значну роль у житті будь-якої людини. Можна вважати, що успіх соціальної взаємодії є важливим чинником, що визначають особистісний розвиток людини та її долю. У світовій соціології здатність ефективно взаємодіяти з оточуючими людьми заведено називати соціальною компетентністю (social competence), вітчизняні соціологи воліють використовувати такий термін, як «соціальний інтелект». Зарубіжні соціологи почали вивчати цю здатність ще в 1920-ті роки [18]. Так, ще Торндайк визначив її як загальну здатність розуміти інших і діяти. Однак систематичні дослідження соціальної компетентності розпочалися в зарубіжній соціології в другій половині ХХ ст. (Г. Гарднер, Дж. Гілфорд, Д. Гоулман, Р. Стернберг та ін.) та активно продовжуються дотепер.

Вчені, які працюють у цій сфері, вважають, що особливо необхідно приділяти увагу проблемі діагностики та формування соціальної компетентності в дитинстві: від дошкільного і до підліткового віку. Інтерес дослідників саме до цього вікового періоду пояснюється тим впливом, який чинять взаємовідносини дитини з однолітками на її соціальну адаптацію, причому не тільки на поточному етапі розвитку, а й у довгостроковій перспективі [49]. Доведено, що досвід позитивних стосунків з однолітками в дитинстві є необхідною умовою успішної соціалізації в майбутньому, а відсутність такого досвіду може призводити до дезадаптації та девіантної поведінки в дорослому житті [37].

Однією з проблем, що ускладнюють вивчення соціальної компетентності, є відсутність на сьогоднішній момент єдиного, загальноприйнятого визначення цього психологічного поняття. «Соціальна компетентність – це термін із безліччю визначень» [12].

Існує два основних підходи до визначення соціальної компетентності, які використовують міжнародні науковці. Перший підхід зосереджується на результатах, яких досягають люди з соціальною компетентністю, тобто на їхній

здатності бути ефективними в досягненні соціальних цілей (Anderson&Messick, 1974; Foster&Ritchey, 1979). Такі цілі можуть бути визначені, наприклад, як в становлення надійних дружніх стосунків і завоювання авторитету серед однолітків. Деякі автори визначають соціальну компетентність як здатність досягати особистих цілей у соціальній взаємодії, зберігаючи при цьому добрі довготривалі стосунки з іншими (Rubin, Rose-Krasnor, 1992). Інші вважають прийняття однолітками мірилом соціального успіху дитини в цей період і визначають соціально компетентну дитину як таку, яку приймають однолітки (Hubbard&Coie, 1994). Хоча діти проводять багато часу з дорослими, з віком їхні стосунки з іншими дітьми відіграють все більш важливу роль [23].

Соціальна компетентність може бути розглянута через призму навичок спілкування, які допомагають людині ефективно взаємодіяти з іншими. Ці навички включають вміння вирішувати проблеми, що виникають у спілкуванні, здатність сприймати погляди і постави інших людей, а також адекватне розуміння їхніх дій та мотивів. Крім того, соціальна компетентність означає здатність генерувати альтернативні рішення для вирішення проблем, обдумувати крок за кроком шляхи досягнення соціальних цілей, розуміти наслідки власних та чужих дій та передбачати їхні можливі наслідки перед вибором курсу дії.

Цей підхід близький до уявлень вітчизняних соціологів, конструкт, що визначається в такий спосіб, може бути позначений як соціальний інтелект [17]. Деякі соціологи комбінують два описаних вище підходи до визначення компетентності в соціальній сфері, виокремлюють такі три аспекти соціальної компетентності, як адаптивна поведінка, навички спілкування і прийняття однолітками [33]. Під навичками спілкування розуміють «поведінкові прояви, які в даній конкретній ситуації максимально збільшують імовірність посилення почуття безпеки й підтримки та/або зменшують імовірність покарання й ослаблення позиції індивіда» [2]. Здійснюються також спроби застосування структурного підходу для визначення соціальної компетентності як «організуючої структури, що відображає здатність дитини до інтеграції поведінкових,

когнітивних та афективних навичок з метою гнучкої адаптації в різних соціальних ситуаціях» (Bierman, Welsh, 2000, p. 536-537).

Отже, аналізуючи теоретичні уявлення про соціальний інтелект, що складаються в зарубіжній і вітчизняній соціології, можна виокремити три відносно самостійні напрями:

1. Соціальний інтелект розглядають як особливий тип інтелекту, що відрізняється від інших за об'єктом свого дослідження – соціальних взаємин та ситуацій. Цей підхід запропонували вчені, такі як Г. Гарднер та Дж. Гілфорд. Відмінністю соціального інтелекту є те, що його складові включають знання та навички, пов'язані з міжособистісним спілкуванням, емпатією, розумінням соціальних ситуацій та взаємин. Проте у рамках цього підходу важко виміряти соціальний інтелект, оскільки не існують стандартизовані тести, які б можна було застосовувати для його оцінки. Це пов'язано з тим, що такі тести потребують знань про людей та соціальні ситуації, що ускладнює їх створення та інтерпретацію. Крім того, соціальний інтелект демонструє високу кореляцію з особистісними рисами, такими як емпатія та соціальна впевненість, і відрізняється від інтелектуальних характеристик, що ускладнює його наукове вивчення та оцінку [7].

2. Соціальний інтелект розглядають як компетентність у сфері комунікації, як знання, вміння та навички, набуті впродовж життя (Р. Стернберг). Однак отримання будь-якої компетенції передбачає відповідні здібності, що повертає нас до проблеми першого підходу.

3. Дослідження в області соціальної інтелігентності та особистісних рис, проведені Шоном Маккейном та його колегами, підтверджують, що соціальний інтелект може розглядатись як специфічна риса особистості, що впливає на успішність соціальної взаємодії. Цей підхід пояснює високі кореляції між соціальним інтелектом та особистісними особливостями, такими як емоційна стабільність, темперамент та настанова. Проте цей підхід може виводити соціальний інтелект за межі об'єктивності, оскільки ставить його у пряму залежність від емоційних факторів, відповідей на зовнішні подразники та інших

суб'єктивних чинників. Це може призвести до того, що соціальне пізнання ототожнюється з особистісною думкою. У рамках цього підходу використання терміна «соціальний інтелект» може бути некоректним, оскільки інтелект зазвичай асоціюється з об'єктивними когнітивними здібностями. Замість цього, термін «соціальна компетентність» може краще відображати специфічність цієї риси особистості, що визначає успішність у соціальних взаємодіях, оскільки він акцентує на здібностях та навичках у соціальних ситуаціях, які можуть бути набуті та розвинуті [9].

Згідно з цим підходом, структура інтелекту людини формується під впливом різних факторів протягом усього її життя. У цьому підході важливі поняття, такі як потенціал формування, когнітивний перетин функцій, які породжують специфічні інтелектуальні операції, а також вплив середовища. Соціальний інтелект, за таким підходом, розглядається як пізнавальна здатність, яка, на відміну від інших пізнавальних здібностей, взаємодіє з особистісними рисами, тобто є своєрідним симбіозом першого і третього підходів.

Більшість соціологів погоджуються з тим, що соціальна компетентність є складною структурою, розвиток та функціонування якої забезпечує індивідуальну ефективність у взаємодії з оточуючими людьми [11].

На думку Дж. Стернберга, у цій структурі найчастіше заведено виокремлювати такі аспекти: соціальна перцепція, соціальні знання, соціальна інтуїція, співпереживання, соціальна пам'ять і соціальна адаптація (Стернберг, 2002, с. 87) [46]. Якщо розглянути соціологічний зміст відокремлених компонентів, то далеко не всі з них можна віднести до власне інтелектуальної сфери. Безсумнівно, пізнавальні процеси включають соціальну перцепцію, інтуїцію та пам'ять.

Цей інтелектуальний комплекс, активований людиною під час сприйняття, оцінки, зберігання, накопичення та використання інформації, необхідної для спілкування [8]. Залежно від рівня розвитку мислення дитини, яке включає вміння виділяти важливі сигнали, розрізняти причинно-наслідкові зв'язки, узагальнювати досвід та робити висновки, формується цей комплекс. На основі цього комплексу

виникає здатність аналізувати та адекватно оцінювати власну поведінку та якості, а також поведінку інших осіб [5]. Соціальні знання також відносяться до інтелектуальних характеристик, проте їх формування в значній мірі залежить від навчання та соціальних настанов. Таким чином, діти однієї вікової групи, які спілкуються в одній комунікативній ситуації протягом тривалого часу, можуть суттєво відрізнитися за ефективністю взаємодії через різницю в базових соціальних знаннях. Відсутність або неадекватність соціальних знань може негативно впливати на формування саме пізнавальних аспектів соціальної компетентності [42]. Співпереживання, емпатія, співчуття як емоційний, а не пізнавальний компонент, може формуватися і функціонувати у відносній незалежності від соціальних знань.

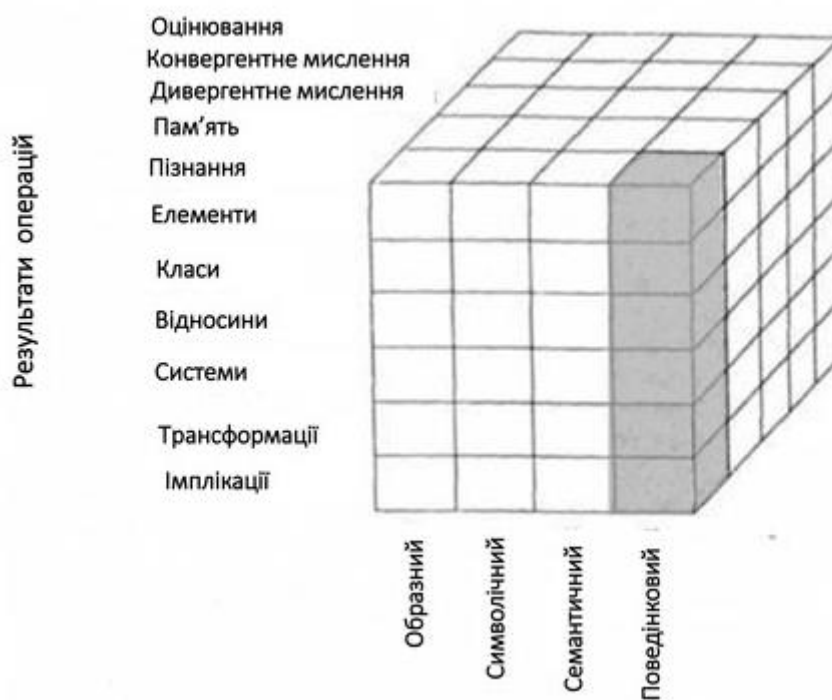
Соціальна адаптація є радше результатом функціонування соціального інтелекту, і її ефективність залежить значною мірою від емоційно-вольових компонентів (контроль емоційних проявів і управління власною поведінкою) та навичок, пов'язаних з особистим комунікативним досвідом дитини [39]. Особливості емоційної сфери визначаються індивідуально-психологічними рисами дитини, що базуються на її нейродинаміці та темпераменті, і виявляються в процесі спілкування. Здобуття комунікативного досвіду, яке впливає на якість адаптації, також залежить від індивідуально-психологічних особливостей особистості (таких як потреба у спілкуванні, активність, самостійність, тривожність і т. д.) та від характеристик соціального середовища, в якому цей досвід набувається [16].

Отже, можна зробити висновок, що поняття «соціальна компетентність» охоплює більший спектр характеристик і навичок, ніж поняття «соціальний інтелект». Воно включає не лише свідомі знання та навички, але й неусвідомлені поведінкові стереотипи, особистісні особливості та установки, які підвищують ефективність спілкування. Крім того, воно охоплює знання й навички, які можуть бути набуті як у результаті свідомого навчання, так і у результаті неусвідомленого навчання в процесі взаємодії з оточуючими [35].

Той чи інший варіант соціальної компетентності формується в процесі індивідуального життєвого шляху людини і являє собою багатофакторний конструкт, який наразі повноцінно ще не вивчений. Соціальний інтелект характеризує когнітивну складову соціальної компетентності, і його формування значною мірою має визначатися саме інтелектуальним розвитком людини.

## 1.2. Структура та компоненти соціального інтелекту

Для кращого розуміння поняття «соціальний інтелект» необхідно розглянути його структуру. Широко відома модель структури соціального інтелекту, запропонована Дж. Гілфордом [40]. У своїй кубічній моделі структури інтелекту він описує три площини: операції, зміст, результат. Щоб розглянути структуру соціального інтелекту, автор виділяє одну операцію – пізнання – і зосереджує свої дослідження на пізнанні поведінки. На малюнку 1 представлено модель структури інтелекту, де сірим кольором виділено соціальний інтелект.



Мал.1 - Структура соціального інтелекту в моделі Дж. Гілфорда

Таким чином, соціальний інтелект включає в себе шість основних чинників:

1. Пізнання елементів поведінки – це вміння відрізняти вербальні та невербальні вирази поведінки у різних контекстах.
2. Пізнання класів поведінки – це вміння впізнавати загальні властивості в різних вираженнях поведінки.
3. Пізнання відношень поведінки – це вміння розуміти взаємозв'язки між різними аспектами інформації про поведінку.
4. Пізнання систем поведінки – це вміння розуміти логіку та розвиток поведінкових систем у взаємодії людей та їхніх контекстах.
5. Пізнання перетворень [14].

Розглядаючи не тільки зміст, а й динаміку розвитку соціального інтелекту окремої особистості можна виділити 3 рівні розвитку соціального інтелекту, кожному з яких притаманні певні елементи:

- 1) рівень потенційних здібностей – це когнітивний та емотивний елементи;
- 2) рівень актуальних здібностей – це шість чинників соціального інтелекту, запропонованих Дж. Гілфордом [56];
- 3) результативний рівень – комунікативний, організаторський, комплексний компоненти.

У вітчизняній науці значного поширення набула трикомпонентна структура інтелекту:

- 1) Когнітивний.

Зокрема, це соціальне знання, тобто знання про людей, а також про особливі правила та розуміння інших людей. Соціальна пам'ять – пам'ять імен та облич. Соціальна інтуїція – здатність оцінювати емоції, визначати настрій, розуміти мотиви вчинків інших людей, правильно розпізнавати поведінку, що спостерігається в соціальних контекстах. Соціальне прогнозування – плануєте власні дії, відстежуйте та обмірковуюйте власне зростання, оцінюйте невикористані альтернативні варіанти.

- 2) Емоційний.

До нього відносяться: соціальна експресивність, емоційна експресивність, чутливість і контроль. Емпатія – здатність співчувати ситуації інших людей і

ставити себе на їхнє місце («подолання комунікативного та морального егоцентризму»). Здатність до саморегуляції – здатність контролювати свої емоції та настрої [44].

### 3) Дія.

Соціальна обізнаність – вміння слухати співрозмовника і розуміти почуття гумору. Соціальна взаємодія – здатність і готовність до співпраці, здатність до колективної взаємодії та її вищий вид – колективна творчість. Соціальна адаптація – здатність пояснювати та переконувати інших, здатність ладити з іншими, толерантність. Конструкт самооцінки складається із взаємодії когнітивного та афективного компонентів. Когнітивний компонент відображає знання людини про себе, емоційний – його ставлення до себе, а в процесі самооцінки ці компоненти складають нерозривну єдність. Через спілкування з іншими люди здобувають знання про себе. Це знання неминуче переповнюється емоціями, інтенсивність і інтенсивність яких залежить від того, наскільки важлива отримана інформація для людини [4].

Комунікативно-організаційний компонент взаємодіє з емоційним компонентом. Емоційне благополуччя людини залежить від того місця, яке людина посідає в колективі, і визначається ставленням та оцінками товаришів.

Як показав аналіз теоретичних та експериментальних підходів, у соціології соціальний інтелект є поняттям, яке поки що не має єдиного, однозначного трактування. Різноманітність підходів до визначення соціального інтелекту демонструє неоднозначність його структури. Водночас у визначеннях соціального інтелекту можна відзначити низку спільних моментів.

## **1.3. Функції соціального інтелекту**

Розглядаючи інтелект як індивідуально-особистісну властивість людини, варто зазначити, що саме у функцій відбивається подвійна обумовленість соціального інтелекту. Теоретичний аналіз соціологічної літератури дає змогу

виокремити різні функції соціального інтелекту [20]. Наприклад, виділяють такі функції соціального інтелекту:

- Епістемологічна або когнітивна – служить інструментом для пізнання природної та соціальної реальності.
- Кумулятивна – реалізована у механізмах соціальної пам'яті.
- Комунікативна – одна з найважливіших функцій соціального інтелекту, що забезпечує взаєморозуміння як всередині колективного інтелекту, так і між «групами думки».
- Управління – у цій формі соціальний інтелект служить найважливішим інструментом для розуміння природної та соціальної реальності.
- Функції соціальної спадщини, забезпечення духовної наступності в інтелектуальному житті між поколіннями.

У соціологічній літературі також виділяють такі ознаки:

- Забезпечення відповідності та адаптованості до мінливих обставин.
- Створення програм і планів успішної взаємодії на тактичних і стратегічних напрямках, вирішення поточних завдань.
- Планування міжособистісних подій та прогноз їх розвитку.
- Мотиваційна функція.
- Розширення соціальних навичок.
- Саморозвиток, самопізнання, самонавчання.
- Когнітивна оцінка – можливість індивіда досягати результатів своєї діяльності, у визначенні змісту міжособистісних взаємодій, зумовлених процесом соціалізації, визначення реальної допомоги іншим.

Соціальний інтелект відповідає за обробку інформації, необхідної для передбачення результатів нашої діяльності. По-перше, коли ми отримуємо інформацію про те, як інші люди діють, ми усвідомлюємо цю інформацію і виконуємо розумові операції з нею. По-друге, в процесі обробки цієї інформації

ми формуємо судження про її значення. Ця інформація впливає на наші оцінки можливостей використання її і реальних результатів, які ми можемо досягти [51].

Загалом, соціальний інтелект включається в процес саморозуміння, дозволяючи людині краще розуміти саму себе і свою сутність. Це включення допомагає особі виступати як активний учасник навчально-пізнавальних процесів. Залежно від свого інтелектуального рівня та соціального середовища людина набирає досвід установалення цілей. Таким чином, виконання цієї функції дозволяє вибирати важливу інформацію, яка відповідає наявним умовам, для того щоб стати суб'єктом свого власного навчання (аспект пізнавального процесу), формувати оцінювальні судження про ситуацію і залучати учня до процесу постановки цілей (аспект оцінки):

- Комунікативна та ціннісна функції соціального інтелекту мають велике значення і пов'язані з потребою розуміти і, у свою чергу, бути зрозумілими оточуючими [60]. Пізнання себе в постійному спілкуванні з іншими людьми починає процес, за допомогою якого людина активно диференціюється і приймає норми і стандарти взаємодії. Комунікація дає змогу отримати достовірну інформацію про соціальне середовище та забезпечити зворотний зв'язок у формі цінних ідей [47]. Ціннісний елемент ознак, які ми розглядаємо, дає змогу встановити ставлення до навколишньої дійсності. Це передбачає активне визначення своєї позиції по відношенню до того, що відбувається в соціальному середовищі.
- Рефлексивно-корекційна функція соціального інтелекту тісно пов'язана з комунікативно-ціннісною функцією, яка відображається, з одного боку, в самопізнанні та усвідомленні сильних і слабких сторін навчально-пізнавальної діяльності, а з іншого – знижує внутрішню конфлікти внесення змін у процес взаємодії, спрямованих на контроль емоцій і потреб. Рефлексивна корекційна функція соціального інтелекту відображається, з одного боку, у самосвідомості, усвідомленні сильних і слабких сторін, що

виникають в освітньому середовищі, і впевненості в собі. Відображення створює зв'язок з оточенням. Це проявляється в усвідомленні людиною того, як на неї дивляться інші. Дана особливість дає змогу не лише оцінювати навколишню дійсність, а й порівнювати її з духовними елементами особистості та коригувати взаємодію із соціальним середовищем, що зумовлює внутрішні зміни особистості [13]. Оскільки соціальний інтелект керує креативністю та впливає на змістовні освітні процеси, корекційним аспектом функціонування соціального інтелекту є забезпечення стабільності внутрішнього світу по відношенню до соціального середовища, в якому він проявляється. Корекційна роль проявляється не лише у сфері психічних процесів, а й опосередковує встановлення динамічної рівноваги між інтелектуальною та емоційною сферами особистості.

Соціальний інтелект впливає на регулювання емоцій, допомагає виходити зі стресових ситуацій та обирає механізми психологічного захисту для збереження самоповаги. Це визначає поведінку особистості. Функції соціального інтелекту існують у взаємній залежності, залежно від ситуації та індивідуальних потреб. У процесі досягнення цілей важливою є пізнавально-оцінна функція, а інші функції створюють умови для її реалізації. Підлаштування темпів до індивідуальних можливостей сприяє переважанню рефлексивно-корекційної функції. Взаємозв'язок цих функцій відображає роль складових соціального інтелекту як цілісної системи. Також важливо відзначити особливості соціального інтелекту, такі як його постійність, використання невербальних методів комунікації, оцінювання за допомогою мови, формування через соціальне навчання та використання внутрішнього досвіду.

Можна виокремити два чинники соціального інтелекту: знання, отримані в результаті соціального навчання і знання отримані в результаті власної соціально-дослідницької практики; соціально-когнітивна гнучкість – здатність застосовувати соціальні знання при розв'язанні нових проблем. Таке розуміння

структури соціального інтелекту здатне забезпечити загальну програму його діагностики та розвитку в соціальному середовищі [32].

Таким чином, на підставі аналізу літератури можна дійти висновку, що соціальний інтелект – відносно нове поняття в соціологічній науці, що перебуває в процесі розвитку й уточнення.

#### **1.4. Поняття та види конфліктів**

Конфлікт – відсутність згоди між людьми, які спілкуються. Це важко розв'язувана суперечність, що виникла між людьми і пов'язана з гострими емоційними переживаннями та конфліктними ситуаціями. Конфлікти виникають серед людей постійно [10]. Оцінка значення і ролі конфлікту в спілкуванні неоднозначна, оскільки вона залежить від його наслідків. Усі конфлікти, залежно від їхнього результату, поділяють на 2 групи:

1. Функціональні, конструктивні – проблема розв'язується, відновлюються стосунки, конфлікт має позитивне значення для збереження стосунків.

2. Дисфункціональні, деструктивні – призводять до порушення стосунків, вони (якщо рішення не вдалося знайти) стають напруженими, аж до повного розриву.

Основні види конфліктів:

- 1) внутрішньоособистісний;
- 2) міжособистісний;
- 3) міжгруповий;
- 4) конфлікт між особистістю і групою.

Об'єктивні ситуації – породжують конфлікти, незалежно від того, які люди перебувають у цій ситуації [26].

Суб'єктивні – це зв'язок психологічних особливостей у спілкуванні людей.

Фактичні причини:

Порушення принципів розподільчої справедливості.

Порушення процесу делегування – відсутність чіткого розподілу обов'язків між взаємодіючими.

Взаємозалежність між людьми – тобто продуктивність роботи однієї людини залежить від продуктивності роботи іншої людини.

Обмежені ресурси (єдина і невідчужувана мета переслідування). Приклад: не всі працівники можуть взяти літню відпустку.

Невідповідність рольовим очікуванням. Поведінка одного партнера не відповідає його ролі в сприйнятті іншого партнера. Приклад: обов'язки чоловіків і жінок у сім'ї ==> Обговорення неминуче [43].

Порушення зв'язку (передача інформації, інструкцій тощо).

Об'єктивні причини (несприятливі обставини) виникають у діях і спілкуванні людей і створюють можливість конфлікту, але стають реальністю лише в поєднанні з суб'єктивними чинниками, а люди, іншими словами, з'являються шляхом вибіркового реагування на події.

Відмінності в психологічних характеристиках (риси характеру, темперамент) і нетерпимість цих відмінностей ==> Психологічна несумісність ==> Конфлікт [22].

Відмінності в цінностях і поведінці.

Невміння розуміти інших, невміння спілкуватися, відсутність навичок спілкування.

### **1.5. Вплив соціального інтелекту на розв'язання міжособистісних конфліктів**

Сполучною ланкою, що з'єднує ефективні стратегії поведінки в конфлікті з розвиненим соціальним інтелектом, є здатність індивіда до вибудовування ефективної міжособистісної взаємодії, взаємозв'язок основних компонентів системи міжособистісних стосунків із ключовими елементами моделі соціального інтелекту [25]. Адаптивна поведінка, що сприяє конструктивному пристосуванню до ситуації, пов'язана зі здатністю індивіда розв'язувати проблему, що виникла, та

вмінням використовувати різні інструменти для подолання труднощів. Така поведінка забезпечується специфічно сформованими аспектами соціального інтелекту. Виявлено, що компоненти, які детермінують особистісну реакцію та поведінку індивіда в конфлікті, аналогічні елементам соціального інтелекту [55].

У сучасному світі значущість успішності в соціальній комунікації набагато вища, ніж вона була раніше. Це пов'язано зі збільшеною складністю і динамічністю соціального середовища, що оточує індивіда. Уміння продуктивно розв'язувати конфлікти в сучасному світі стають предикторами успіху в багатьох життєвих сферах. Особливо важливими є ці навички для молоді, на яку ще тільки чекає побудова кар'єри та формування сім'ї, тому актуальною проблемою дослідження є визначення того, як пов'язаний рівень розвитку соціального інтелекту загалом та окремих його аспектів з ефективністю взаємодії в конфліктних ситуаціях у юнацькому віці [41].

Питанням, яке найбільше цікавить вчених, пов'язаним зі сферою конфліктів, є поведінка особистості в ситуації конфлікту. Оскільки людина має докладати певних зусиль для розв'язання конфлікту, а конфліктна ситуація може бути стресовою, важкою і навіть критичною, то в цьому разі правомірно говорити про поведінку, що упорається. Адаптивною поведінкою, що упорається, вважається така, що сприяє конструктивному пристосуванню до ситуації, пов'язана з готовністю індивіда розв'язувати проблему, яка виникла, і вмінням використовувати різні інструменти для подолання труднощів [50].

Отже, адаптивна поведінка в конфліктній ситуації містить у собі три основні компоненти: мотиваційний (прагнення до розв'язання конфлікту), когнітивний (володіння інформацією про конфлікт і знання стратегій поведінки в ситуаціях конфлікту) і регулятивний (складається з рефлексивного, емоційного та вольового елементів: реалізація стратегій поведінки в конфлікті та методів самоконтролю, особливо емоційного) [36].

Слід додати, що для самої поведінки в конфлікті, незалежно від ступеня її адаптивності, крім зазначених вище, характерний також афективний компонент. Суб'єктивний чинник психологічних конфліктів і конфліктної поведінки

розглядається як їхній обов'язковий компонент багатьма дослідниками [58]. Саме сприйняття ситуації як конфліктної викликає у суб'єкта реакцію і подальшу поведінку у вигляді певної стратегії поведінки. За допомогою механізмів категоризації та інтерпретації індивід дає визначення ситуації та діє відповідно до цього визначення.

Американський психолог К. Томас, найвідоміший зарубіжний дослідник конфліктної поведінки, запропонував ідею двовимірної моделі регулювання конфліктів. Як два виміри виступили «кооперація», що означає спрямованість учасника конфліктної ситуації не тільки на свої інтереси, а й на інших людей, залучених до конфлікту, та «напористість», що означає ступінь, до якого учасник конфлікту відстоює свою позицію [21]. На основі цих вимірів Томас виокремлював п'ять стратегій поведінки в конфлікті: співробітництво, компроміс, конфронтацію (суперництво, конкуренція), пристосування й уникнення.

Ця класифікація є найвідомішою і найпопулярнішою нині, так само як і його опитувальник, що дає змогу діагностувати зазначені вище стратегії. Томас також зазначав, що люди не повинні бути націлені на уникнення конфліктів і вирішувати їх «абияк». Він вважав, що важливо розвивати в собі вміння конструктивно управляти конфліктами [28].

Стратегія співпраці спрямована на спільний пошук рішення, яке влаштує кожному зі сторін, що конфліктують, за одночасного задоволення власних інтересів. Реалізація цієї стратегії можлива, коли відомі всі причини конфлікту (як зовнішні, що стосуються справи, так і внутрішні, що можуть бути приховані) і сторони готові діяти узгоджено заради досягнення спільної мети [15]. До такого стилю поведінки індивіди чи групи вдаються тоді, коли вони є рівними за соціальним статусом (переважно), хочуть діяти на партнерських умовах, зважаючи на потреби й побоювання іншої сторони, добровільно й рівноправно обговорюючи спірні питання [59]. Під час реалізації стратегії співпраці кожна сторона отримує максимально можливу користь за найменших втрат.

Стратегія компромісу дає змогу врегулювати конфлікт на основі неповного задоволення інтересів конфліктуючих сторін і взаємних поступок. Цей стиль

часто реалізується, коли суб'єкти конфлікту розуміють суперечності в одночасному виконанні всіх цілей та інтересів, можуть бути нерівними за соціальним статусом, але домовляються задля уникнення серйозніших втрат, а також коли потрібна тимчасова стратегія для коригування своїх запитів і планів або коли інші стратегії виявилися неефективними [53].

Конфронтація в конфлікті спрямована на активне (і часом агресивне) досягнення власних цілей і задоволення власних інтересів без урахування інтересів інших сторін, а інколи й на шкоду їм. Цю стратегію реалізують, коли проблемне питання є дуже значущим для того, хто конфліктує, і він оцінює свою позицію як безпрограшну; коли одна зі сторін упевнена, що запропонований нею варіант розвитку подій є найкращим; коли учасник конфлікту не має іншого вибору або не має вірогідності втрат [27]. Незважаючи на те, що під час конфронтації далеко не завжди використовують силове втручання або можливості вищого соціального статусу, будь-який тиск може негативно вплинути на міжособистісні стосунки та (або) психологічний клімат у колективі.

Пристосування вважається стилем пасивної поведінки в конфлікті (індивід, який надто часто реалізує цю стратегію в різноманітних конфліктних ситуаціях, не розвиває в собі здатність до ініціативних та активних соціальних дій). Для нього характерне прагнення тих, хто конфліктує, до збереження соціальних стосунків шляхом поступливості та згладжування суперечностей. Враховуються інтереси іншої сторони і проводяться спільні дії, спрямовані на вирішення конфлікту [52]. Найбільш сприятливі умови для цього стилю поведінки – конфлікти в організаціях і між людьми, що перебувають переважно у відносинах ієрархічної вертикалі (начальник – підлеглий, викладач – студент тощо).

Стратегія уникнення орієнтована на прагнення дистанціюватися від конфліктної ситуації, а не брати участь у розв'язанні проблеми будь-яким з описаних раніше способів [1]. Такий стиль поведінки часто реалізується, якщо проблема не видається учаснику конфлікту суттєвою та такою, що заслуговує на витрату часових і особистісних ресурсів; якщо можна досягти своєї мети неконфліктним шляхом; якщо сторони з тих чи інших причин не хочуть

допустити ускладнень у міжособистісних відносинах; якщо потрібно взяти перерву для отримання найбільшої вигоди. Також прийнятним вважається ухилення від участі в емоційних міжособистісних конфліктах [54].

Роль соціального інтелекту у конфліктах на різних рівнях суспільства досліджена з різних перспектив. Ось деякі аспекти, які можна розглянути в аналізі впливу соціального інтелекту на конфлікти на індивідуальному, груповому та соціальному рівнях:

### 1. Індивідуальний рівень.

Емпатія та співчуття. Здатність сприймати та розуміти почуття та погляди інших людей може допомагати вирішувати конфлікти на особистому рівні шляхом підтримки та співпереживання [3].

Комунікаційні навички. Ефективна комунікація, вміння слухати та висловлювати свої думки та почуття може допомогти вирішувати конфлікти шляхом конструктивного спілкування та досягнення взаєморозуміння.

### 2. Груповий рівень.

Співпраця та колективна діяльність. Здатність до співпраці та спільної роботи з іншими членами групи може сприяти вирішенню конфліктів шляхом знаходження компромісів та спільного шляху вперед [30].

Лідерські навички. Здатність керувати групою та вести її до розв'язання конфліктів шляхом впливу на рішення та дії інших учасників.

### 3. Соціальний рівень.

Міжкультурна компетентність. Розуміння та повага до різних культурних та соціальних поглядів може сприяти вирішенню конфліктів між різними групами та спільнотами.

Політичні навички. Здатність до політичної та громадської діяльності, включаючи переговори, лобіювання та медіацію, може сприяти вирішенню конфліктів на рівні соціальних структур.

У різних соціальних контекстах можуть вимагатися різні соціальні навички для ефективного вирішення конфліктів. Наприклад, у сімейному конфлікті є

важливими навички емпатії та адаптивної комунікації, тоді як у політичному конфлікті можуть вимагатися навички переговорів та стратегічного мислення.

Наукові дослідження на тему впливу соціального інтелекту на розв'язання конфліктів вже проводилися. Ця тема цікавить багатьох вчених у галузі психології, соціології, соціальної психології та інших суміжних наук.

Декілька вчених вивчали вплив соціального інтелекту на розв'язання конфліктів у своїх дослідженнях [57]:

Деніел Гоулман – автор концепції емоційного інтелекту, який також досліджував вплив соціального інтелекту на міжособистісні відносини та розв'язання конфліктів.

Деніел Гоулман вивчав вплив соціального інтелекту на міжособистісні відносини та розв'язання конфліктів у своїх роботах. Одна з його ключових робіт, яка має прямий зв'язок з даною темою, – це книга «Соціальний інтелект: Новий науковий підхід до розвитку міжособистісної ефективності» («Social Intelligence: The New Science of Human Relationships»). У цій книзі Гоулман досліджує важливість соціального інтелекту у формуванні здорових та задовільних взаємин між людьми, включаючи взаємодію в конфліктних ситуаціях.

У книзі Гоулман описує різні аспекти соціального інтелекту, такі як емпатія, співчуття, соціальна чутливість та ефективна комунікація, і показує, як ці навички можуть бути використані для покращення міжособистісних відносин та розв'язання конфліктів. Крім того, Гоулман вносить свій власний внесок у розуміння того, які механізми лежать в основі успішної соціальної взаємодії та як їх можна розвивати.

Ці навички соціального інтелекту можуть бути використані для покращення міжособистісних відносин та розв'язання конфліктів через кілька механізмів:

- Емпатія та співчуття. Розвинені навички емпатії дозволяють людині сприймати почуття та переживання іншої особи, що допомагає зближувати сторони конфлікту та зрозуміти позицію один одного. Це сприяє покращенню взаєморозуміння та зменшенню конфліктів.

- Ефективна комунікація. Здатність висловлювати свої думки та почуття чітко та конструктивно, а також уміння слухати інших людей без суджень та звинувачень, є важливими для розв'язання конфліктів. Через ефективну комунікацію сторони можуть знайти спільні точки зору та досягти компромісу.
- Сприйняття соціальних сигналів. Розвинені навички сприйняття соціальних сигналів допомагають особі розуміти невербальну комунікацію, таку як міміка, жести, тон голосу тощо. Це дозволяє виявляти та реагувати на емоції та потреби інших людей, що полегшує вирішення конфліктів.
- Управління емоціями. Здатність керувати власними емоціями в стресових або конфліктних ситуаціях допомагає запобігти ескалації конфлікту та зберегти конструктивний підхід до розв'язання проблем.
- Співпраця та тимблдинг. Розвинені навички співпраці та здатність будувати позитивні взаємини допомагають створювати сприятливу атмосферу для спільного вирішення проблем та конфліктів.

Розвинення цих навичок соціального інтелекту може сприяти покращенню міжособистісних відносин та зниженню інтенсивності конфліктів, а також сприяти більш конструктивному підходу до їх вирішення.

Джон Мейерс – психолог, який співпрацював з Пітером Саловеем у розробці моделі соціального інтелекту та провів багато досліджень на цю тему. Їх спільна робота змогла сприяти розумінню та визначенню важливих аспектів соціального інтелекту та його ролі в міжособистісних відносинах і розв'язанні конфліктів.

Одним із ключових внесків Мейерса у цю область є розробка теорії про важливість соціального інтелекту, яка включає у себе розуміння та управління власними та іншими емоціями, уміння спілкуватися ефективно та конструктивно, а також здатність сприймати та реагувати на соціальні сигнали та контекст.

Праці Мейерса та Саловея сприяли подальшим дослідженням в галузі соціального інтелекту та визначенню його впливу на різні аспекти життя людини, включаючи міжособистісні відносини та конфліктні ситуації. Їхні дослідження і роботи спрямовані на вивчення низки ключових понять та аспектів, пов'язаних із соціальним інтелектом, включаючи:

Емоційне розуміння та управління емоціями: Мейерс і Саловея досліджували, як емоційне розуміння та здатність керувати власними емоціями впливають на міжособистісні відносини та здатність до розв'язання конфліктів.

Емпатія та соціальне розуміння: вони також досліджували роль емпатії та співчуття у сприйнятті та взаємодії з іншими людьми, що є важливими аспектами соціального інтелекту.

Ефективна комунікація: одним із ключових аспектів соціального інтелекту є здатність до ефективної комунікації. Мейерс і Саловея вивчали різні аспекти комунікації, такі як активне слухання, виразність у висловлюванні, вміння вирішувати конфлікти тощо.

Сприйняття соціальних сигналів: їхні дослідження також стосувалися сприйняття соціальних сигналів та невербальних виразів, що можуть бути важливими для розуміння емоцій та намірів інших людей.

Розвиток програм тренування соціального інтелекту: на основі своїх досліджень Мейерс і Саловея також спроектували програми тренування соціального інтелекту, які сприяють покращенню міжособистісних відносин та здатності до розв'язання конфліктів.

Усі ці аспекти вивчення соціального інтелекту, які вони розглядали, мали велике значення для розвитку наукового розуміння цієї області та застосування їх результатів у практичних сферах, таких як психологічна консультація, освіта та управління міжособистісними відносинами.

Незважаючи на унікальність особистості та її індивідуально-психологічні особливості, заведено виокремлювати кілька стилів, або стратегій, поведінки в конфліктних ситуаціях, які детерміновані різними чинниками. У сфері соціальної психології проведено безліч досліджень щодо розгляду стратегій поведінки

особистості в конфліктній ситуації. Так, наприклад, було виявлено взаємозв'язки вибору тих чи інших стратегій поведінки в конфліктній ситуації із гендерною приналежністю, особистісними якостями, самооцінкою та самоствавленням особистості, темпераментом, здібностями, креативністю, цінностями, загальним та емоційним інтелектом тощо.

Тривалість спору залежить від предмета спору та типу партнерів [24].

Наприклад: підозрілий і «параноїк» у всьому, схильний бути свідком підступів і тривалих конфліктів.

Міжособистісний конфлікт — конфлікт між людьми через розбіжності в інтересах, цінностях, особистих якостях. Це ситуація, в якій сторони переслідують несумісні цілі та реалізують суперечливі цінності, або водночас змагаються за ту саму мету, яку може досягти тільки одна сторона [38].

Міжособистісні конфлікти (як і всі інші конфлікти) відрізняються своєю глибиною, тривалістю, частотою і типом прояву в реальній поведінці.

Глибина конфлікту визначається агентом конфлікту (причиною конфлікту) і ступенем участі особи в конфлікті.

За глибиною конфлікти бувають:

- а) Глибокі (зрада).
- б) Неглибокі/поверхневі (претензія).

За тривалістю спір є:

- а) Протягом тривалого часу.
- б) Короткостроковий.

Частота зіткнень може негативно вплинути на їх глибину та тривалість.

Часто виникають конфлікти через дрібниці ==> Накопичується взаємне невдоволення ==> Глибокі, тривалі конфлікти.

За частотою конфлікти бувають:

- а) Зустрічаються часто.
- б) Рідкісні.

Залежно від того, як конфлікт виражається в поведінці і чи проявляється він, розрізняють конфлікти:

- а) прихований («уявний»);
- б) очевидний (скандал «прямо в лоб»).

Прихований конфлікт – розбіжності в думках з різних причин і невисловлені ==> Невдоволення один одним не виражається відкрито і однаково проявляється в поведінці (відстань, міміка, жести партнера). У результаті міжособистісні стосунки стають більш напруженими. Антипатія, яка може бути «прорвана» з різних причин і призвести до відкритого конфлікту [45].

Основні причини міжособистісного конфлікту можна розділити на дві групи:

- 1) Об'єктивний.
- 2) Суб'єктивний.

Об'єктивні причини – це причини, що не залежать від психологічних особливостей людей, які беруть участь у конфлікті.

Стиль поведінки в конфліктній ситуації містить у собі не тільки виконання дій для досягнення мети та врегулювання конфлікту, а й певну манеру спілкування (або взаємодії). Одним із чинників, що детермінують особистісну реакцію та поведінку індивіда в конфлікті, є соціальне мислення та соціальний інтелект. Роблячи вибір на користь тієї чи іншої стратегії, людина враховує специфіку взаємовідносин, що склалися між учасниками конфлікту, особливості соціального статусу та ролей, намагається визначити потенційний характер стосунків, який виникне після розв'язання ситуації. Пошук оптимальних рішень відбувається з урахуванням суперечливих інтересів конфліктуючих сторін. Відповідно, бажаний вибір стратегії конфліктної поведінки може бути зумовлений специфічно сформованими аспектами соціального інтелекту.

Перші дослідники, які вивчали проблему соціального інтелекту (Е. Торндайк, Ф. Вернон та ін.), наголошували на його важливості для міжособистісних відносин. Р. Волкер і Дж. Фоулі, розглядаючи історію досліджень цього феномена, стверджують, що взаємозв'язок між соціальним інтелектом і міжособистісним оцінюванням видається очевидним.

Вдосконаленням комунікативної компетенції індивід має усвідомлювати різні міжособистісні ситуації та самого себе як учасника цих ситуацій задля розвитку соціально-психологічної уяви, що сприяє вмінню дивитися на світ з позиції інших людей. Реалізація такого усвідомлення відбувається за рахунок соціального інтелекту як здатності розуміти себе, інших і людські взаємини загалом, а також прогнозувати міжособистісні події на основі емоційного реагування та соціального досвіду.

У контексті питання конфліктної поведінки важливу роль відіграє конфліктна компетентність, яку визначають як здатність людини в найкращий спосіб долати суперечності, які виникають, протистояти деструктивному впливу конфлікту та вміння конструктивно їх розв'язати. Також пов'язують із таким рівнем мислення, який дає змогу виходити за межі розв'язуваної проблемної ситуації. Конфліктна компетентність ґрунтується на комунікативній і соціальній компетентності, а соціальна компетентність, своєю чергою, є наслідком (або «продуктом») розвиненого соціального інтелекту.

Соціальний інтелект – продукт соціалізації, індивідуалізації та інтеріоризації накопичених у культурі знань, цінностей та ідеалів. У міру свого розвитку соціальний інтелект набуває системоутворювальної функції, сприяє генерації нових сенсів і мотивів, спрямованості та нахилів, формуванню особливостей поведінки та мислення загалом. Дослідження показують, що розвинений соціальний інтелект більшою мірою є предиктором успішної соціалізації особистості, ніж загальний інтелект, що відображає ступінь розвитку розумових здібностей.

Соціальний інтелект розуміється як багаторівнева здібність особистості, що складається із сукупності особливих можливостей, спрямованої на формування адаптивної поведінки особистості в міжособистісній взаємодії. До таких спеціальних можливостей і здібностей можна віднести соціальну адаптацію, соціальну перцепцію, соціальну пам'ять, соціальне прогнозування, соціальну (емоційну) виразність тощо.

Модель соціального інтелекту містить три групи критеріїв: 1) когнітивні (соціальні знання, соціальна пам'ять, соціальна інтуїція та соціальне прогнозування), 2) емоційні (соціальна виразність, співпереживання, здатність до саморегуляції), 3) поведінкові (соціальне сприйняття, соціальна взаємодія та соціальна адаптація). У системі міжособистісних стосунків можна виокремити аналогічні компоненти.

Міжособистісні стосунки складаються з когнітивного (пізнавального, інформаційного), афективного (емоційного) та поведінкового (практичного, регулятивного) елементів. Відповідно, у реалізації певних рівнів міжособистісних стосунків беруть участь відповідні компоненти соціального інтелекту, відображаючи внесок, який кожний компонент робить у процес комунікативної взаємодії.

Крім того, поведінка в конфлікті також здійснюється на підставі трьох ідентичних складових (з додатковою мотиваційною складовою, яка для міжособистісної взаємодії теж характерна, проте зазначається не в усіх класифікаціях). Таким чином, компоненти, що детермінують особистісну реакцію та поведінку індивіда в конфлікті, аналогічні елементам соціального інтелекту.

## **Висновки до розділу 1**

Перший розділ дослідження присвячений теоретичним основам соціального інтелекту та його впливу на вирішення конфліктів.

Визначено поняття, сутність, структуру та компоненти соціального інтелекту. Проаналізовано поняття та типи конфліктів та вплив соціального інтелекту на їх вирішення. Аналіз теоретичних даних показує, що соціальний інтелект є важливим аспектом успішної міжособистісної комунікації та ефективного вирішення конфліктів. Тому розвиток соціального інтелекту сприяє підвищенню якості міжособистісних стосунків і досягненню позитивних результатів у вирішенні конфліктних ситуацій.

Розділ 1 дає теоретичну базу для подальших досліджень ролі соціального інтелекту у розв'язанні конфліктів та розробки рекомендацій щодо його розвитку

## **РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ РОЛІ СОЦІАЛЬНОГО ІНТЕЛЕКТУ У РОЗВ'ЯЗАННІ КОНФЛІКТІВ**

### **2.1. Методика дослідження**

Проблемна ситуація в практичному та теоретичному аспектах:

У сучасному суспільстві конфлікти стають неодмінною складовою соціальних взаємодій. Вирішення конфліктів є ключовим аспектом для підтримання стабільності та гармонії. Однак, враховуючи складність сучасного світу та різноманітність факторів, які призводять до конфліктів, розуміння ролі соціального інтелекту в їхньому розв'язанні є недостатньо вивченою та розробленою.

Формулювання гіпотез базується на глибокому аналізі наукових досліджень у галузі соціального інтелекту, психології конфліктів та міжособистісної комунікації. Теоретичні основи та емпіричні дослідження підтверджують зв'язок між рівнем соціального інтелекту та ефективністю вирішення конфліктів.

#### **Гіпотеза дослідження:**

1. Високий рівень соціального інтелекту сприяє більш успішному вирішенню конфліктів.
2. Особи з вищим рівнем соціального інтелекту виявляють більшу гнучкість у спілкуванні та управлінні конфліктами.
3. Емпатія та вміння брати на увагу погляди та почуття інших є ключовими складовими соціального інтелекту, які сприяють ефективному розв'язанню конфліктів.

Гіпотеза про високий рівень соціального інтелекту сприяє більш успішному вирішенню конфліктів обрана на таких теоретичних засадах: соціальний інтелект визначається як здатність розуміти і управляти міжособистісними відносинами. Він включає навички розпізнавання емоцій, емпатії, соціальної обізнаності та управління взаєминами. Теорія соціального обміну та рольового прийняття пояснюють, як здатність розуміти та передбачати дії інших сприяє успішній соціальній взаємодії та вирішенню конфліктів. Гіпотеза 2 базувалась на теорії

адаптивного мислення, яка підтримує ідею, що гнучкість у мисленні та поведінці дозволяє особам ефективно реагувати на змінні соціальні ситуації. А також на теорії саморегуляції, яка стверджує, що люди з високим рівнем саморегуляції та соціального інтелекту здатні краще контролювати свої емоції та адаптувати свою поведінку до контексту. Гіпотеза 3 базувалась на таких теоріях: теорія емоційного інтелекту, яка вказує на те, що емпатія є однією з п'яти основних складових емоційного та соціального інтелекту. Теорія рольового прийняття, що пояснює, як здатність взяти на себе перспективу іншого допомагає знизити конфлікти та покращити взаємодію.

### **Цільова група дослідження:**

Різні соціальні групи, що зазнали конфліктів у своєму житті.

1. Студенти університету – ця група представляє різні вікові категорії та соціальні статуси і може дати широкий спектр думок та досвіду щодо конфліктів та їхнього вирішення (25 осіб).
2. Працівники в офісних умовах – ця група може бути особливо зацікавлена в способах управління конфліктами в професійному оточенні та впливі соціального інтелекту на роботу в команді (25 осіб).
3. Підлітки – ця вікова категорія може бути важливою для вивчення, оскільки вони часто стикаються зі схожими проблемами конфліктів у школі, серед друзів тощо (25 осіб).

Вибір таких цільових груп обґрунтовано тим, що, наприклад, студенти представляють різноманітні вікові категорії та соціальні статуси, що дозволяє отримати багатогранний спектр думок і досвіду. Студенти часто стикаються з конфліктами як у навчальному середовищі, так і в особистому житті. Вибір проводився серед студентів різних факультетів та курсів в університеті, щоб охопити максимально різноманітну групу респондентів.

Працівники в офісних умовах – ця група особливо зацікавлена в управлінні конфліктами в професійному оточенні. Працівники в офісах часто стикаються з конфліктами в команді та з керівництвом, тому їхній досвід важливий для

дослідження впливу соціального інтелекту на роботу в команді. Відбір проводився серед працівників різних відділів та компаній, включаючи як великі корпорації, так і середні підприємства, для забезпечення різноманіття поглядів.

Підлітки часто стикаються з конфліктами у школі, серед друзів та в соціальних мережах. Вивчення цієї групи дозволяє зрозуміти, як молодше покоління вирішує конфлікти та як вони розвивають навички соціального інтелекту. Відбір проводився серед підлітків та молоді у віковій категорії від 14 до 18 років, що навчаються у різних школах та позашкільних закладах, для забезпечення репрезентативності даних.

Було обрано один з найбільших університетів країни, який має різні факультети та спеціалізації, що дозволило забезпечити різноманітність респондентів, а саме «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського». Дослідження здійснювалось шляхом опитування студентів через анкету.

Вибір компаній включав як великі міжнародні корпорації, так і середні місцеві підприємства, щоб охопити різні робочі середовища, а саме «УкрАВТО», ПрАТ «ВФ Україна», «Екомаркет», «Фора». Відбір проводився через опитування працівників за допомогою онлайн-анкет та інтерв'ю з представниками різних відділів. Обрано кілька загальноосвітніх шкіл та позашкільних установ різного типу, а саме спеціалізована школа №129. Здійснювався відбір шляхом опитування учнів через анкети. Такий підхід до відбору цільових груп забезпечує репрезентативність та різноманітність даних, що дозволяє краще зрозуміти природу конфліктів та ефективні стратегії їх вирішення серед різних соціальних груп.

Для досягнення мети дослідження використані дані **методики**:

1. Міжособистісні взаємодії та сприйняття (Interpersonal Reactivity Index, IRI) – ця методика дозволяє виміряти рівень співчуття, перспективного врахування та інших аспектів соціальної взаємодії. Це може допомогти в оцінці, наскільки особа здатна сприймати емоції та перспективи інших у конфліктних ситуаціях.

2. Шкала соціального інтелекту (Social Intelligence Scale, SIS) – методика дозволяє виміряти рівень розвиненості соціального інтелекту, включаючи здатність сприймати та розуміти емоції, а також вміння ефективно взаємодіяти з іншими у соціальних ситуаціях.

3. Шкала управління конфліктами (Conflict Management Scale, CMS) – ця методика дозволяє оцінити стратегії, якими користуються особи для управління конфліктами. Вона дозволить визначити, які конкретно підходи до розв'язання конфліктів використовуються досліджуваними особами.

4. Опитувальник з оцінки впливу соціального інтелекту на розв'язання конфліктів – методика розроблена на основі літературних джерел та попередніх досліджень. Вона включає запитання про знання соціального інтелекту, його вплив на конфлікти, а також про досвід індивіда у вирішенні конфліктних ситуацій.

## **2.2. Результати дослідження рівня розвитку соціального інтелекту у респондентів**

### **1. Міжособистісні взаємодії та сприйняття (Interpersonal Reactivity Index, IRI)**

Результати дослідження рівня розвитку соціального інтелекту у респондентів за допомогою методики Міжособистісні взаємодії та сприйняття (Interpersonal Reactivity Index, IRI) показали такі результати, що у студентів університету спостерігається найвищий рівень співчуття (75%), за ними йдуть працівники в офісних умовах (70%), а підлітки мають найнижчий показник у цій категорії (60%). Студенти університету також виявили найвищий рівень перспективного врахування (80%), за ними слідує працівники в офісних умовах (75%), а підлітки мають показник на 15% нижче (65%). У категорії фантазування спостерігається певна схожість у всіх груп респондентів. Показники фантазування складають від 50% до 65%, при цьому найвищий показник мають студенти, а

найнижчий – підлітки. Студенти також мають найвищий рівень особистого дистанціювання (50%), за ними слідує працівники в офісних умовах (45%), а підлітки мають найнижчий показник (40%) (табл.2.1).

Таблиця 2.1

**Результати методики Міжособистісні взаємодії та сприйняття  
(Interpersonal Reactivity Index, IRI)**

| Група      | Співчуття (%) | Перспективне врахування (%) | Фантазування (%) | Особисте дистанціювання (%) |
|------------|---------------|-----------------------------|------------------|-----------------------------|
| Студенти   | 75            | 80                          | 65               | 50                          |
| Працівники | 70            | 75                          | 60               | 45                          |
| Підлітки   | 60            | 65                          | 50               | 40                          |

Ці результати вказують на різницю у рівні розвитку соціального інтелекту між різними цільовими групами, що може впливати на їхню здатність вирішувати конфліктні ситуації та спілкуватися з іншими людьми.

## 2. Шкала соціального інтелекту (Social Intelligence Scale, SIS)

Результати дослідження рівня розвитку соціального інтелекту у респондентів за допомогою методики Шкала соціального інтелекту (Social Intelligence Scale, SIS) свідчать, що у студентів університету спостерігається найвищий рівень соціальної компетентності (80%), за ними йдуть працівники в офісних умовах (75%), а підлітки мають найнижчий показник у цій категорії (65%). Студенти університету також виявили найвищий рівень соціальної свідомості (75%), за ними слідує працівники в офісних умовах (70%), а підлітки мають показник на 10% нижче (60%). У категорії емоційний інтелект спостерігається певна схожість у всіх груп респондентів. Показники емоційного інтелекту складають від 60% до 75%, при цьому найвищий показник мають студенти, а найнижчий – підлітки. Студенти також мають найвищий рівень

міжособистісної компетентності (70%), за ними слідують працівники в офісних умовах (65%), а підлітки мають найнижчий показник (55%) (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

**Результати методики Шкала соціального інтелекту (Social Intelligence Scale, SIS)**

| Група      | Соціальна компетентність (%) | Соціальна свідомість (%) | Емоційний інтелект (%) | Міжособистісна компетентність (%) |
|------------|------------------------------|--------------------------|------------------------|-----------------------------------|
| Студенти   | 80                           | 75                       | 75                     | 70                                |
| Працівники | 75                           | 70                       | 70                     | 65                                |
| Підлітки   | 65                           | 60                       | 65                     | 55                                |

Ці результати вказують на різницю у рівні розвитку соціального інтелекту між різними цільовими групами, що може впливати на їхню здатність ефективно спілкуватися та вирішувати соціальні завдання.

### 3. Шкала управління конфліктами (Conflict Management Scale, CMS)

Результати дослідження рівня управління конфліктами у респондентів за допомогою методики Шкала управління конфліктами (Conflict Management Scale, CMS) показали, що у студентів університету спостерігається найвищий рівень використання компромісу у вирішенні конфліктів (70%), за ними йдуть працівники в офісних умовах (65%), а підлітки мають найнижчий показник у цій категорії (55%). Найвищий рівень конкуренції спостерігається у студентів (60%), за ними йдуть працівники (55%), а найнижчий показник мають підлітки (50%). У категорії співпраці студенти також показують найвищий рівень (80%), працівники в офісних умовах мають наступний показник (75%), а підлітки мають показник на 10% нижче (70%). Показники уникнення конфліктів найнижчі серед студентів (50%), а найвищі – серед підлітків (40%). Студенти також мають найвищий рівень акомодатії (75%), за ними йдуть працівники (70%), а підлітки мають показник на 10% нижче (65%) (табл. 2.3).

Таблиця 2.3

**Результати методики Шкала управління конфліктами (Conflict Management Scale, CMS)**

| Група      | Компроміс (%) | Співпраця (%) | Уникнення (%) | Конкуренція (%) | Акомодація (%) |
|------------|---------------|---------------|---------------|-----------------|----------------|
| Студенти   | 70            | 80            | 50            | 60              | 75             |
| Працівники | 65            | 75            | 45            | 55              | 70             |
| Підлітки   | 55            | 70            | 40            | 50              | 65             |

Ці дані дозволяють зрозуміти особливості підходів до вирішення конфліктів у різних соціальних групах та визначити напрямки для подальшого розвитку навичок управління конфліктами.

### **2.3. Аналіз впливу соціального інтелекту на ефективність розв'язання конфліктів**

#### **1. Міжособистісні взаємодії та сприйняття (Interpersonal Reactivity Index, IRI)**

Аналізуючи результати дослідження рівня розвитку соціального інтелекту у респондентів за допомогою методики Міжособистісні взаємодії та сприйняття (Interpersonal Reactivity Index, IRI), можна зробити наступні висновки:

- Студенти університету:

Мають найвищий рівень співчуття. Це може бути пов'язане з їхнім активним соціальним життям, взаємодією з багатьма різними людьми та відкритістю до нових досвідів. Також мають найвищий рівень перспективного врахування, що може бути наслідком їхньої освітньої підготовки та емпатичної спрямованості. Виявляють найвищий рівень у цій категорії, що може свідчити про їхню креативність та уявність. А також, найвищий рівень особистого дистанціювання, що може бути наслідком їхньої прагнення залишатися об'єктивними та зберігати емоційну стабільність.

- Працівники в офісних умовах:

Рівні показники співчуття, перспективного врахування та фантазування, що може свідчити про їхню загальну соціальну адаптованість та емпатію. Мають нижчий рівень особистого дистанціювання порівняно зі студентами, що може вказувати на більшу емоційну вразливість або на те, що вони можуть бути більш залучені до конфліктів на робочому місці.

- Підлітки:

Мають найнижчий рівень співчуття, перспективного врахування та особистого дистанціювання. Це може бути пов'язане з їхнім емоційним інтелектом, який ще не повністю сформований, або з недостатнім досвідом взаємодії зі складними соціальними ситуаціями. Їхній рівень фантазування також нижчий, що може вказувати на меншу креативність та уявність, що може ускладнити їхню здатність шукати альтернативні рішення конфліктів.

У цілому, кожна група має свої особливості у розвитку соціального інтелекту, які можуть впливати на їхню ефективність у вирішенні конфліктних ситуацій.

## 2. Шкала соціального інтелекту (Social Intelligence Scale, SIS)

- Студенти університету:

Мають найвищий рівень соціальної компетентності. Це може свідчити про їхню здатність ефективно взаємодіяти з іншими людьми та розв'язувати соціальні проблеми. Також мають найвищий рівень соціальної свідомості. Це може вказувати на їхню глибоку розуміння соціальних норм, правил та взаємодії. Мають найвищий рівень емоційного інтелекту. Це свідчить про їхню здатність розпізнавати, розуміти та керувати власними та іншими емоціями. А також, найвищий рівень міжособистісної компетентності – це може вказувати на їхню здатність до успішної взаємодії з іншими людьми та вирішення конфліктів.

- Працівники в офісних умовах:

Хоча рівні соціальної компетентності, соціальної свідомості та емоційного інтелекту трохи нижчі, працівники в офісних умовах все ж мають значно високі показники у цих категоріях, що свідчить про їхню готовність до соціальної

взаємодії та розв'язання конфліктів. Міжособистісна компетентність у них також висока, але трохи нижча, ніж у студентів університету, що може вказувати на меншу здатність до успішного вирішення міжособистісних суперечок.

- Підлітки:

Хоча показники соціального інтелекту у цій групі респондентів найнижчі, вони все ж мають значно високі рівні у порівнянні зі шкалою. Показники соціальної компетентності, соціальної свідомості та міжособистісної компетентності у них нижчі, що може бути пов'язано з їхнім етапом розвитку та досвідом взаємодії зі складними соціальними ситуаціями. Однак, вони все ж мають високий рівень емоційного інтелекту, що може вказувати на їхню здатність до емоційного розуміння та управління.

Узагальнюючи, хоча кожна група має свої особливості, усі вони виявляють високий рівень соціального інтелекту, що свідчить про їхню здатність до успішної соціальної взаємодії та розв'язання конфліктів.

### 3. Шкала управління конфліктами (Conflict Management Scale, CMS)

- Студенти університету:

Мають найвищий рівень використання компромісу у вирішенні конфліктів. Це може свідчити про їхню готовність до знаходження спільного рішення та врахування інтересів обох сторін. Виявляють найвищий рівень конкуренції. Це може бути наслідком їхнього активного ставлення до досягнення своїх цілей та захисту своїх інтересів. Мають найвищий рівень співпраці вирішення конфліктів. Це свідчить про їхню готовність до спільної роботи та пошуку взаємовигідних рішень. Мають найнижчі показники уникнення конфліктів. Це може бути наслідком їхньої активної позиції щодо вирішення проблем та готовності до їхнього розв'язання. Мають найвищий рівень акомодатії. Це може свідчити про їхню готовність враховувати інтереси і потреби інших та готовність до компромісів.

- Працівники в офісних умовах:

Вони демонструють подібні підходи до вирішення конфліктів, але трохи нижчі показники, що може бути пов'язано з меншою стійкістю до стресу або бажанням уникнути конфліктів на робочому місці.

- Підлітки:

Вони мають найнижчий рівень управління конфліктами в порівнянні з іншими групами. Це може бути наслідком емоційної нестабільності та недостатнього досвіду у вирішенні складних ситуацій. Їхні показники уникнення конфліктів та акомодатії можуть свідчити про бажання уникнути конфліктних ситуацій або підлаштуватися під інших для зменшення конфліктів.

Узагальнюючи, підлітки виявляють меншу здатність управляти конфліктами порівняно з дорослими групами, що може бути наслідком їхнього етапу розвитку та досвіду.

4. Опитування «Оцінка впливу соціального інтелекту на розв'язання конфліктів»

- Студенти університету:

Більшість студентів (понад 80%) погоджуються або повністю погоджуються з твердженнями про важливість соціального інтелекту у вирішенні конфліктних ситуацій. Це свідчить про їхню відкритість до взаємодії та готовність слухати інших. Студенти також виразили позитивне ставлення до ініціативи, емпатії та здатності знаходити компроміс у вирішенні конфліктів.

- Працівники в офісних умовах:

Відповіді працівників в офісних умовах демонструють схожість зі студентами університету. Вони також визнали важливість соціального інтелекту у вирішенні конфліктів та виразили готовність до співпраці та компромісів.

- Підлітки:

У цієї групи спостерігається менша схильність до погодження з твердженнями про важливість соціального інтелекту у вирішенні конфліктів. Це може бути пов'язано з меншим досвідом та розвитком соціальних навичок серед підлітків.

Загалом, результати опитування свідчать про те, що більшість респондентів визнають важливість соціального інтелекту у вирішенні конфліктів. Такий підхід може сприяти покращенню комунікації та ефективному управлінню конфліктами як у навчальному, так і в професійному середовищі.

### **Висновок до 2 розділу**

У другому розділі проведено емпіричне дослідження, спрямоване на вивчення ролі соціального інтелекту у розв'язанні конфліктів. Застосовані методики дослідження дозволили отримати важливі дані про рівень розвитку соціального інтелекту у респондентів та їхній підхід до вирішення конфліктних ситуацій.

Результати дослідження показали, що особи з вищим рівнем соціального інтелекту мають більше успіху у вирішенні конфліктів. Вони продемонстрували більшу здатність до співпраці, емпатії та конструктивного підходу до вирішення проблем.

Отже, результати емпіричного дослідження підтверджують важливість соціального інтелекту у міжособистісних відносинах та підкреслюють необхідність розвитку цього аспекту особистості для ефективного управління конфліктами.

## РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО РОЗВИТКУ СОЦІАЛЬНОГО ІНТЕЛЕКТУ ДЛЯ ПОКРАЩЕННЯ НАВИЧОК РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ

### 3.1. Розвиток самоусвідомлення та саморозуміння

Розвиток самоусвідомлення та саморозуміння є ключовими аспектами покращення навичок розв'язання конфліктів. Ось кілька рекомендацій щодо цього:

- ✓ Практика медитації та уваги на диханні. Регулярна медитація та увага на диханні допомагають зосередитися, знизити стрес та покращити свідомість про власні емоції та реакції.
- ✓ Ведення щоденника. Записування своїх думок, почуттів та емоцій може допомогти збільшити самоспостереження та зрозуміти власні реакції на різні ситуації.
- ✓ Аналіз власних реакцій на конфліктні ситуації. Після того, як конфлікт вирішено, важливо відзначити свої емоції та дії під час нього, щоб зрозуміти, як вони впливають на результат.
- ✓ Розвиток емпатії. Вміння співчувати та розуміти почуття інших є ключовим аспектом ефективного вирішення конфліктів. Практикуйте ставитися до ситуації з точки зору інших учасників.
- ✓ Працюйте над комунікаційними навичками. Навчання ефективному спілкуванню, слуханню та вираженню своїх думок без агресії допомагає уникати конфліктів та вирішувати їх конструктивно.
- ✓ Управління стресом і емоціями. Навички роботи зі стресом та емоціями, що виникають у конфліктних ситуаціях. Техніки релаксації, такі як глибоке дихання або фізична активність, можуть допомогти заспокоїтися.
- ✓ Розвивайте навички активного слухання. Будьте уважними до почуттів та потреб інших людей. Слухайте їхні слова, спостерігайте за

невербальними сигналами та ставте запитання для кращого розуміння їхньої позиції.

- ✓ Використовуйте позитивну мову і тон голосу. Звертайтеся до інших людей з повагою та ввічливістю, уникайте агресивної або образливої мови, яка може загострити конфлікт.
- ✓ Працюйте над вмінням приймати конструктивну критику. Навчіться бачити критику як можливість для особистого зростання та вдосконалення навичок, а не як особисту атаку.
- ✓ Розвивайте навички співпраці та пошуку компромісу. Шукайте рішення, які задовільняють і ваші, і інші сторони, намагаючись знайти спільне рішення, що враховує потреби обох сторін.
- ✓ Поглиблене вивчення культурних різниць. Якщо у вас є можливість, досліджуйте та розумійте культурні особливості та норми, що можуть впливати на сприйняття та реакцію на конфлікт.
- ✓ Розвивайте толерантність та відкритість до інших точок зору. Будьте готовими приймати різноманітність думок та переконань, навіть якщо вони відрізняються від ваших власних.

Ці рекомендації допоможуть розвинути самоусвідомлення та саморозуміння, що, в свою чергу, сприятиме покращенню навичок у вирішенні конфліктів.

### **3.2. Розвиток емпатії та розуміння інших людей**

Розвиток емпатії та розуміння інших людей є важливим елементом успішного вирішення конфліктів. Ось деякі рекомендації для покращення цих навичок:

- ✓ Активне слухання. Працюйте над вмінням слухати уважно та без упереджень. Віддайте свою повну увагу тому, що говорить ваш співрозмовник, і враховуйте його почуття та думки.

- ✓ Практика перспективної уяви. Намагайтеся поставитися до ситуації з точки зору іншої людини. Подумайте, які можуть бути причини та почуття, які спонукали її діяти так, як вона діяла.
- ✓ Розвивайте міміку та невербальну комунікацію. Будьте уважними до міміки, жестів та інших невербальних сигналів вашого співрозмовника. Вони можуть розкривати його справжні почуття та настрій.
- ✓ Поділіться своїм власним досвідом і почуттями. Показуючи власну вразливість та відкритість, ви можете збільшити рівень емпатії вашого співрозмовника і підтримати позитивні відносини.
- ✓ Підтримуйте контакт зі своїми співробітниками. Будьте відкриті до спілкування та готові слухати своїх колег. Проводьте час разом, вивчаючи їхні інтереси та думки.
- ✓ Використовуйте аналогії та історії. Іноді використання аналогій або розповіді історій може допомогти вашому співрозмовнику краще зрозуміти вашу точку зору та почуття.

Ці рекомендації допоможуть вам стати більш емпатичними та зрозуміти інших людей краще, що сприятиме спільному вирішенню конфліктів та підтримці гармонійних відносин.

### **3.3. Розвиток навичок спілкування та комунікації**

Розвиток навичок спілкування та комунікації є ключовим аспектом вирішення конфліктів. Ось декілька рекомендацій для їх покращення:

- ✓ Активне слухання. Навчіться уважно слухати інших, без переривань або засудження. Дайте їм можливість висловити свої думки та почуття.
- ✓ Використовуйте відкрите та чітке спілкування. Виражайте свої думки та почуття чітко та без агресії. Уникайте вживання загальних та абстрактних висловів, які можуть сприйматися як образливі.

- ✓ Вивчайте невербальну комунікацію. Звертайте увагу на свою міміку, жести та тон голосу, а також на міміку та жести вашого співрозмовника. Це допоможе збільшити рівень взаєморозуміння.
- ✓ Працюйте над вмінням діалогу. Встановлюйте відкритий та взаємовигідний діалог з іншими людьми. Запитуйте запитання, висловлюйте свої думки та слухайте думки інших.
- ✓ Розвивайте навички вирішення конфліктів. Навчіться ефективно реагувати на конфліктні ситуації, шукаючи компроміс та спільне рішення.
- ✓ Працюйте над своєю емоційною інтелігентністю. Вмійте контролювати свої емоції та реагувати на ситуації розумно та адекватно.
- ✓ Використовуйте позитивне підкріплення. Використовуйте позитивне підкріплення для підтримки позитивних відносин та покращення спілкування з іншими.

Ці рекомендації допоможуть вам покращити вміння спілкуватися та ефективно вирішувати конфлікти в різних ситуаціях.

### **3.4. Розвиток навичок конструктивного вирішення конфліктів**

Розвиток навичок конструктивного вирішення конфліктів можна розглядати з урахуванням соціального контексту та взаємодії між особами та групами. Ось кілька рекомендацій:

- ✓ Дослідіть соціальні динаміки. Розуміння соціальних структур, норм і цінностей, що діють в конкретному середовищі, може допомогти зрозуміти корені конфліктів і шляхи їх вирішення.
- ✓ Зверніть увагу на владу та ресурси. Враховуйте нерівності в розподілі влади та ресурсів, які можуть лежати в основі конфліктів. Пошук способів збалансування цих нерівностей може стати важливим елементом вирішення конфлікту.

- ✓ Стимулюйте взаємодію та співпрацю. Спільні дії та співпраця можуть знизити напругу та сприяти побудові довіри між конфлікуючими сторонами. Спробуйте залучити всіх учасників до спільної діяльності або процесу прийняття рішень.
- ✓ Враховуйте групову динаміку. Розуміння ролі групової ідентичності та динаміки в групових конфліктах може допомогти знаходити спільні точки і розв'язувати конфлікти на рівні груп.
- ✓ Підтримуйте відкрите спілкування. Сприяйте відкритому обміну думками та почуттями між учасниками конфлікту. Спробуйте створити безпечне середовище, де кожен може відчувати себе чуттєвим та зрозумілим.
- ✓ Стимулюйте конструктивне вирішення проблем. Зосередьте увагу на пошуку рішень, які задовільняють потреби всіх учасників та сприятимуть покращенню суспільних відносин.
- ✓ Вивчайте історичний контекст. Розгляньте історію взаємодії між групами або особами, щоб зрозуміти корені конфлікту та знайти способи його вирішення на основі минулих досвідів.

Ці рекомендації спрямовані на аналіз конфліктів з соціологічної перспективи та розробку стратегій вирішення, які враховують соціальний контекст та взаємодію між особами та групами.

### **Висновок до розділу 3**

У третьому розділі надано рекомендації щодо розвитку соціального інтелекту для покращення навичок розв'язання конфліктів. Рекомендації охоплюють такі аспекти, як розвиток самоусвідомлення та саморозуміння, емпатії та розуміння інших людей, навичок спілкування та комунікації, а також навичок конструктивного вирішення конфліктів.

Проаналізовані рекомендації вказують на важливість розвитку соціального інтелекту для покращення взаєморозуміння, зменшення конфліктів та підвищення якості міжособистісних відносин. Реалізація запропонованих заходів може

сприяти формуванню конструктивних стратегій управління конфліктами та сприяти побудові позитивних міжособистісних зв'язків.

Отже, розділ 3 надає конкретні рекомендації для подальшого розвитку соціального інтелекту та покращення навичок у вирішенні конфліктів, що є актуальними для подальшого успішного функціонування в сучасному соціумі.

## ВИСНОВКИ

У рамках дипломної роботи був проведений глибокий аналіз ролі соціального інтелекту у розв'язанні конфліктів. На основі проведеного дослідження можна зробити наступні висновки:

- 1) Соціальний інтелект є важливим фактором у вирішенні конфліктів. Його складові, такі як емпатія, сприйняття емоцій, вміння комунікації та управління конфліктами, впливають на ефективність та спосіб розв'язання конфліктів.
- 2) Результати емпіричного дослідження показали, що розвиток соціального інтелекту корелює з позитивними стратегіями вирішення конфліктів та здатністю особистості до емпатії та співпереживання.
- 3) Застосування методів та інструментів, таких як опитувальники та шкали вимірювання соціального інтелекту та управління конфліктами, дозволило здійснити об'єктивну оцінку рівня розвитку соціального інтелекту та його впливу на вирішення конфліктів.
- 4) Розроблені рекомендації щодо покращення навичок соціального інтелекту можуть бути використані для навчання та тренінгів у різних сферах, спрямованих на підвищення культури міжособистісних відносин та ефективного вирішення конфліктів.

Отже, отримані результати підтверджують важливість розвитку соціального інтелекту для побудови гармонійних відносин та мирного співіснування у суспільстві. Дослідження виявило потенціал соціального інтелекту як ключового ресурсу для вирішення конфліктів і сприяння соціальній гармонії, всі гіпотези було підтверджено.

У майбутньому варто розширити дослідження на інші соціальні групи, такі як підприємці, медичні працівники та представники службових професій, щоб зрозуміти специфіку впливу соціального інтелекту в різних контекстах. Також перспективним напрямом є вивчення взаємозв'язків між соціальним інтелектом та іншими видами інтелекту, такими як емоційний та когнітивний, щоб виявити більш комплексні закономірності впливу на вирішення конфліктів. Дослідження

також можуть бути спрямовані на розробку та впровадження навчальних програм, які підвищують рівень соціального інтелекту, з метою покращення міжособистісної комунікації та управління конфліктами у різних сферах життя.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Березіна Т. А. Соціальний інтелект як важливий фактор успішності професійної діяльності менеджера // Економічний часопис-XXI. — 2019. — № 5-6 (1-2). — С. 57-60.
2. Григоренко І. В. Психологічні особливості розвитку соціального інтелекту у студентів-психологів // Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка. — 2019. — Вип. 1 (96). — С. 112-118.
3. Гончаренко О. С. Психолого-педагогічні аспекти розвитку соціального інтелекту учнів середньої школи // Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія: Педагогіка. — 2019. — Вип. 35. — С. 123-129.
4. Григорова Н. І. Особливості формування соціального інтелекту у студентів гуманітарних спеціальностей // Науковий вісник Національного університету біоресурсів і природокористування України. Серія: Педагогіка. Психологія. Філософія. — 2018. — Вип. 1. — С. 88-93.
5. Голіцинський Ю.М., Макаров О.С. Психологічні особливості розвитку соціального інтелекту у підлітків // Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. — 2019. — № 35. — С. 98-105.
6. Голіцинський Ю.М. Соціальний інтелект: поняття і сутність // Вісник МГІМО-Університету. — 2018. — № 5. — С. 92-99.
7. Григоренко Т. В. Особливості розвитку соціального інтелекту учнів старших класів // Психологія особистості. — 2017. — № 3. — С. 76-82.
8. Джонсон Д. Управління конфліктами: Як вирішувати конфлікти і роз'яснювати суперечності на роботі і вдома. — Київ: Видавництво «Альпіна Паблішер», 2019. — 256 с.

9. Іванова І. Вплив навчання на розвиток соціального інтелекту студентів // Наукові записки Київського національного університету імені Тараса Шевченка. — 2018. — Т. 3, № 12. — С. 112-118.
10. Ігнатова Т. М. Вплив розвитку соціального інтелекту на успішність міжособистісних відносин // Сучасні педагогічні науки. — 2018. — Т. 5, № 1. — С. 42-49.
11. Калініна В. І. Роль соціального інтелекту в становленні психологічної стійкості особистості // Психологічні дослідження. — 2020. — № 8. — С. 45-53.
12. Кузьмінська Т. В. Вплив педагогічних методів на розвиток соціального інтелекту учнів початкової школи // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Педагогіка. Соціальна робота. — 2017. — Вип. 3. — С. 76-81.
13. Коваленко Л. І. Взаємозв'язок розвитку соціального інтелекту та емпатії у підлітків // Психологія особистості. — 2018. — № 4. — С. 98-105.
14. Козлова Н. А. Взаємозв'язок соціального інтелекту і креативності у студентів // Педагогічна освіта: теорія і практика. — 2018. — № 2. — С. 64-71.
15. Ковальчук О. М. Вплив соціального інтелекту на вирішення конфліктних ситуацій у підлітків // Психологія і суспільство. — 2018. — № 2. — С. 76-84.
16. Кравченко І. Вплив педагогічних технологій на розвиток соціального інтелекту учнів // Педагогічний процес: теорія і практика. — 2018. — № 3. — С. 76-82.
17. Кривов'язук О. С. Психолого-педагогічні аспекти формування соціального інтелекту студентів // Науковий вісник Полісся. — 2019. — № 2. — С. 72-78.

- 18.Лазарева О. В. Структура та складові соціального інтелекту // Вісник Черкаського університету. Серія: Психологічні науки. — 2017. — Вип. 1. — С. 84-89.
- 19.Лазарева О. М. Психологічні особливості розвитку соціального інтелекту у молодших школярів // Наукові записки Львівського державного університету внутрішніх справ імені Е.О. Дідоренка. Серія: Психологічні науки. — 2018. — Т. 3, № 2. — С. 97-102.
- 20.Маршалл Д. Соціальний інтелект. Теорія і практика. — Київ: Олімп-Бізнес, 2017. — 208 с.
- 21.Мірошниченко Н. І. Взаємозв'язок соціального інтелекту і комунікативних навичок // Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: Педагогіка. Соціальна робота. — 2018. — Вип. 2. — С. 101-107.
- 22.Михайлова Г. П. Розвиток соціального інтелекту в умовах освітнього процесу // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Психологічні науки. — 2017. — Вип. 2. — С. 87-92.
- 23.Мельник О. С. Особливості формування соціального інтелекту у молодших школярів // Наукові записки. — 2017. — Т. 2, № 3. — С. 23-30.
- 24.Морган Р. А. Соціальний інтелект та його вплив на особистісний розвиток // Журнал соціології і соціальної антропології. — 2016. — Т. 19, № 1. — С. 139-147.
- 25.Морозенко О. В. Способи підвищення рівня соціального інтелекту учнів профільних класів // Науковий вісник Черкаського університету. Серія: Педагогічні науки. — 2019. — Вип. 1. — С. 45-51.
- 26.Миронова О. Педагогічні аспекти формування соціального інтелекту у дошкільників // Педагогічний процес: теорія і практика. — 2019. — № 2. — С. 92-97.
- 27.Павлова Л. О. Психолого-педагогічні аспекти розвитку соціального інтелекту молодших школярів // Науковий вісник Херсонського

- державного університету. Серія: Психологічні науки. — 2017. — Вип. 2. — С. 67-73.
- 28.Петрова Н. А. Психологічні аспекти розвитку соціального інтелекту студентів // Науковий вісник МГСУ. — 2020. — № 4. — С. 110-115.
- 29.Поліщук В. І. Формування соціального інтелекту студентів у вищих навчальних закладах // Науковий вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка. Педагогічні науки. — 2017. — Вип. 2. — С. 88-93.
- 30.Полякова І. С. Психологічні аспекти розвитку соціального інтелекту в дошкільному віці // Педагогіка і психологія. — 2019. — № 2. — С. 68-74.
- 31.Раєвська О. О. Особливості розвитку соціального інтелекту студентів технічних ВНЗ // Вісник Хмельницького національного університету. — 2017. — № 1. — С. 153-157.
- 32.Степаненко О. М. Психологічні аспекти розвитку соціального інтелекту у підлітків // Педагогіка і психологія. — 2019. — № 4. — С. 57-63.
- 33.Степаненко Г. М. Психолого-педагогічні аспекти розвитку соціального інтелекту учнів молодших класів // Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. — 2017. — № 1. — С. 123-130.
- 34.Сидоренко Н. В. Особливості розвитку соціального інтелекту у студентів гуманітарних спеціальностей // Науковий вісник Ужгородського університету. — 2017. — Вип. 2. — С. 84-89.
- 35.Сорока І. В. Розвиток соціального інтелекту старшокласників через використання педагогічних технологій // Наукові записки Львівського державного університету внутрішніх справ імені Е.О. Дідоренка. Серія: Педагогічні науки. — 2018. — Т. 5, № 1. — С. 108-114.

- 36.Томас К., Кільман Р. Менеджмент конфліктів: Навчальний посібник для вищих навчальних закладів. — Київ: Видавничий дім «Діло», 2005. — 352 с.
- 37.Тараненко Л. М. Вплив розвитку соціального інтелекту на успішність учнів // Науковий вісник Полісся. Серія: Гуманітарні науки. Педагогіка. Психологія. — 2019. — Вип. 1. — С. 82-88.
- 38.Чумак Н. Психологічні аспекти розвитку соціального інтелекту у старшокласників // Психолого-педагогічні проблеми сільської школи. — 2019. — Т. 42, № 2. — С. 57-63.
- 39.Шнайдер Ф., Менцель-Таггер Ф. Теорія та практика соціального інтелекту. — Київ: Центр навчальної літератури, 2018. — 240 с.
- 40.Щербак І. О. Методичні аспекти формування соціального інтелекту молодших школярів // Педагогіка і психологія. — 2018. — № 4. — С. 57-63.
- 41.Bar-On, R. (1997). Emotional Intelligence: Interpersonal, Intrapersonal, and General Intelligence. In R. Bar-On & J. D. A. Parker (Eds.), *The Handbook of Emotional Intelligence: Theory, Development, Assessment, and Application at Home, School, and in the Workplace* (pp. 363-388). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- 42.Bar-On, R., & Parker, J. D. A. (Eds.). (2000). *The Handbook of Emotional Intelligence: Theory, Development, Assessment, and Application at Home, School, and in the Workplace*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- 43.Bradberry, T. (2020). *Emotional Intelligence Habits: Practical Strategies for Developing EI*. New York: TalentSmart.
- 44.Brackett, M. A., & Katulak, N. A. (2006). Emotional Intelligence in the Classroom: Skill-Based Training for Teachers and Students. In J. Ciarrochi, J. P. Forgas, & J. D. Mayer (Eds.), *Emotional Intelligence in Everyday Life: A Scientific Inquiry* (pp. 255-274). New York: Psychology Press.

45. Brackett, M. A., & Rivers, S. E. (Eds.). (2019). *The Handbook of Emotion Intelligence: Theory, Development, Assessment, and Application at Home, School, and in the Workplace*. New York: Guilford Press.
46. Brackett, M. A., Rivers, S. E., & Salovey, P. (2011). Emotional Intelligence: Implications for Personal, Social, Academic, and Workplace Success. *Social and Personality Psychology Compass*, 5(1), 88-103.
47. Brackett, M. A., Warner, R. M., & Bosco, J. S. (2005). Emotional intelligence and relationship quality among couples. *Personal Relationships*, 12(2), 197-212.
48. Connors, C. (2020). *Emotional Intelligence for the Modern Leader: A Guide to Cultivating Effective Leadership and Organizations*. New York: Wiley.
49. Fernández-Berrocal, P., & Extremera, N. (2006). Emotional intelligence and emotional reactivity and recovery in laboratory context. *Psicothema*, 18(Suppl.), 72-78.
50. Goleman, D. (2006). *Social Intelligence: The New Science of Human Relationships*. New York: Bantam.
51. Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators* (pp. 3-34). New York: Basic Books.
52. Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). Emotional intelligence: Theory, findings, and implications. *Psychological Inquiry*, 15(3), 197-215.
53. Petrides, K. V., & Furnham, A. (2001). Trait emotional intelligence: Psychometric investigation with reference to established trait taxonomies. *European Journal of Personality*, 15(6), 425-448.
54. Petrides, K. V., Pita, R., & Kokkinaki, F. (2007). The location of trait emotional intelligence in personality factor space. *British Journal of Psychology*, 98(2), 273-289.

55. Pfeiffer, S. I. (2015). *The Elements of Social Intelligence*. London: Routledge.
56. Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211.
57. Salovey, P., Bedell, B. T., Detweiler, J. B., & Mayer, J. D. (2000). Current directions in emotional intelligence research. In M. Lewis & J. M. Haviland-Jones (Eds.), *Handbook of Emotions* (2nd ed., pp. 504-520). New York: Guilford Press.
58. Schutte, N. S., Malouff, J. M., Hall, L. E., Haggerty, D. J., Cooper, J. T., Golden, C. J., & Dornheim, L. (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 25(2), 167-177.
59. Van Rooy, D. L., & Viswesvaran, C. (2004). Emotional Intelligence: A Meta-Analytic Investigation of Predictive Validity and Nomological Net. *Journal of Vocational Behavior*, 65(1), 71-95.
60. Weissberg, R. P., Durlak, J. A., Domitrovich, C. E., & Gullotta, T. P. (Eds.). (2015). *Social and Emotional Learning: Past, Present, and Future*. New York: Routledge.

## ДОДАТКИ

### Додаток А

#### Опитувальник «Оцінка впливу соціального інтелекту на розв'язання конфліктів»

Опитувальник «Оцінка впливу соціального інтелекту на розв'язання конфліктів» – корисний інструмент для дослідження сприйняття респондентами важливості соціального інтелекту в управлінні конфліктами. Він допомагає зібрати дані про переконання та думки респондентів щодо важливості соціального інтелекту в управлінні конфліктами.

*Вітаю!*

*Мене звати Марія, я студентка 4-го курсу спеціальності «Соціологія». У рамках дипломної роботи я вивчаю роль соціального інтелекту в розв'язанні конфліктів, метою цього дослідження є визначення сприйняття респондентами важливості соціального інтелекту в управлінні конфліктами.*

*Для уточнення: «соціальний інтелект – це здатність ефективно взаємодіяти з іншими людьми, розуміючи їхні емоції, мотиви, наміри та поведінку».*

*Прошу вас оцінити вплив наступних тверджень щодо соціального інтелекту на ваше вирішення конфліктних ситуацій. Оберіть відповідь, яка найкраще відображає вашу думку.*

*Буду вдячна за участь!*

Уміння спілкуватися та слухати інших є важливим аспектом вирішення конфліктів.

Повністю не погоджуюся

Не погоджуюся

Не впевнений/ня

Погоджуюся

Повністю погоджуюся

Здатність враховувати почуття та потреби інших людей сприяє вирішенню конфліктів.

Повністю не погоджуюся

Не погоджуюся

Не впевнений/ня

Погоджуюся

Повністю погоджуюся

Ініціатива у вирішенні конфліктних ситуацій може виявитися корисною.

Повністю не погоджуюся

Не погоджуюся

Не впевнений/ня

Погоджуюся

Повністю погоджуюся

Розуміння соціальних ситуацій та вміння виявити емпатію важливі для успішного вирішення конфліктів.

Повністю не погоджуюся

Не погоджуюся

Не впевнений/ня

Погоджуюся

Повністю погоджуюся

Вміння знаходити компроміс із стороною сприяє досягненню мирного розв'язання конфліктів.

Повністю не погоджуюся

Не погоджуюся

Не впевнений/ня

Погоджуюся

Повністю погоджуюся

Уникнення конфліктів є одним із способів управління конфліктами та може бути корисним у певних ситуаціях.

Повністю не погоджуюся

Не погоджуюся

Не впевнений/ня

Погоджуюся

Повністю погоджуюся

Спроможність виражати свої власні почуття та думки важлива для вирішення конфліктів.

Повністю не погоджуюся

Не погоджуюся

Не впевнений/ня

Погоджуюся

Повністю погоджуюся

Здатність знаходити альтернативні шляхи вирішення конфліктів сприяє досягненню більш прийнятних результатів.

Повністю не погоджуюся

Не погоджуюся

Не впевнений/ня

Погоджуюся

Повністю погоджуюся

Інші люди вважають мене емпатичною/им особою.

Повністю не погоджуюся

Не погоджуюся

Не впевнений/ня

Погоджуюся

Повністю погоджуюся

Я вважаю, що моя здатність виходити на зв'язок з іншими людьми впливає на мою здатність управляти конфліктами.

Повністю не погоджуюся

Не погоджуюся

Не впевнений/ня

Погоджуюся

Повністю погоджуюся

Ваша стать:

Чоловік

Жінка

Ваш вік:

Менше 18 років

18-24 роки

25-34 роки

35-44 роки

45-54 роки

55-64 роки

Понад 65 років

Рід зайнятості:

Учень

Студент

Працівник в офісі

Самозайнятий/Фрілансер

Підприємець

Безробітний

Домогосподар/домогосподарка

Інше (будь ласка, вкажіть)