

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ОДЕСЬКА ЮРИДИЧНА
АКАДЕМІЯ»**

Центр заочного та дистанційного навчання

Кафедра психології

**Кваліфікаційна робота -
магістерський дослідницький проєкт**

053 «Психологія»

на тему:

**РОЛЬ ЕМПАТІЇ У ПРОФІЛАКТИЦІ ТА ВИРІШЕННІ
МІЖОСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ**

Виконала: здобувачка 2 курсу, групи Ц1мПС1-24
рівень вищої освіти: другий (магістерський)
галузь знань: 05 «Соціальні та поведінкові науки»
спеціальність 053 «Психологія»
Канторова Євгенія Миколаївна
Керівник: доцент кафедри, кандидат політичних наук,
доцент Шмаленко Юлія Іванівна

Рецензент: доцент кафедри, кандидат юридичних
наук, доцент Будяченко Ольга Миколаївна

Одеса – 2025

«НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ОДЕСЬКА ЮРИДИЧНА АКАДЕМІЯ»

Факультет **Центр заочного та дистанційного навчання**Кафедра **психології**Рівень вищої освіти **магістерський**Галузь знань **05 «Соціальні та поведінкові науки»**Спеціальність **053 «Психологія»****ЗАТВЕРДЖУЮ****Завідувач кафедри психології**

д.юрид.н., пресор.О.М. Цільмак

« » _____ 2025 року

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА ВИЩОЇ ОСВІТИ
(магістерський дослідницький проєкт)

Канторової Євгенії Миколаївни

1. Тема роботи Роль емпатії у профілактиці та вирішенні міжособистісних конфліктів
2. Керівник роботи Шмаленко Юлія Іванівна, кандидат політичних наук, доцент
 (прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)
 затверджені наказом НУ «ОЮА» від «_____» _____ 2025 року № _____
3. Строк подання здобувачем роботи _____
4. Дата видачі завдання _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів магістерської роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Підготовка концепції М.Р. і затвердження плану М.Р.	I 2025	
2.	Вивчення нормативного матеріалу, спеціальної літератури, аналіз та узагальнення матеріалів	VI - VII 2025	
3.	Написання 1 розділу М.Р.	VIII 2025	
4.	Написання 2 розділу М.Р.	IX-X 2025	
5.	Подання М.Р. на кафедру та рецензування	XI 2025	
6.	Прийняття рішення про допуск М.Р. до захисту	XI 2025	
7.	Захист М.Р. в ДЕК	XI 2025	

Здобувач _____ **Євгенія КАНТОРОВА**Керівник роботи _____ **Юлія ШМАЛЕНКО**

АНОТАЦІЯ

Канторова Є.М. Роль емпатії у профілактиці та вирішенні міжособистісних конфліктів. Кваліфікаційна робота - магістерський дослідницький проєкт на здобуття освітнього ступеня «магістр», галузь знань: 05 «Соціальні та поведінкові науки», спеціальність 053 «Психологія». Національний університет «Одеська юридична академія». Одеса, 2025.

У роботі представлено результати емпіричного дослідження ролі емпатії у профілактиці та вирішенні міжособистісних конфліктів. Визначено, що емпатія є провідним чинником гармонізації міжособистісних стосунків, оскільки забезпечує розуміння емоційного стану іншої людини, здатність до співпереживання та конструктивної комунікації.

Теоретико-методологічний аналіз сучасних досліджень показав, що емпатія розглядається як інтегративна властивість особистості, яка поєднує когнітивний, афективний і поведінковий компоненти та виступає основою ефективної взаємодії. Емпіричне дослідження, проведене за допомогою методик Індексу міжособистісної реактивності М. Девіса (IRI), шкали тривожності Спілбергера-Ханіна (STAI) і тесту Томаса-Кілмена (TKI), засвідчило наявність позитивних кореляцій між когнітивними й афективними компонентами емпатії та вибором конструктивних стратегій поведінки - співпрацею й компромісом.

Розроблено комплекс практичних рекомендацій, спрямованих на розвиток емпатії як ресурсу профілактики конфліктів і гармонізації міжособистісної взаємодії. Запропоновані техніки поєднують науково обґрунтовані методи та комплекс практичних рекомендацій, які сприяють формуванню емоційної чутливості, співпереживання та психологічної стійкості.

Ключові слова: емпатія, когнітивний компонент, афективний компонент, міжособистісний конфлікт, гармонізація взаємин.

ABSTRACT

Kantorova E. M. the role of empathy in prevention and resolving interpersonal conflicts. Qualification work - master's research project for obtaining a master's degree, field of knowledge: 05 'Social and behavioural sciences', speciality 053 "Psychology". National University 'Odessa Law Academy'. Odessa, 2025.

The work presents the results of an empirical study of the role of empathy in prevention and resolving interpersonal conflicts. It has been determined that empathy is a leading factor in the harmonisation of interpersonal relationships, as it ensures understanding of another person's emotional state, the ability to empathise and engage in constructive communication.

Theoretical and methodological analysis of contemporary research has shown that empathy is considered an integrative personality trait that combines cognitive, affective, and behavioural components and serves as the basis for effective interaction. Empirical research conducted using the Interpersonal Reactivity Index (IRI) developed by M. Davis, the Spielberger-Hanin Anxiety Scale (STAI) and the Thomas-Kilmann Conflict Mode Inventory (TKI), revealed positive correlations between the cognitive and affective components of empathy and the choice of constructive behavioural strategies, namely cooperation and compromise.

A set of practical recommendations has been developed aimed at developing empathy as a resource for conflict prevention and harmonisation of interpersonal interaction. The proposed techniques combine scientifically based methods and original developments that contribute to the formation of emotional sensitivity, empathy and psychological resilience.

Keywords: empathy, cognitive component, affective component, interpersonal conflict, harmonisation of relationships.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. МЕТОДИКО-ДОСЛІДНИЦЬКИЙ АНАЛІЗ РОЛІ ЕМПАТІЇ У ПРОФІЛАКТИЦІ ТА ВИРІШЕННІ МІЖОСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ..	14
1.1. Програма та організація емпіричного дослідження впливу емпатії на вибір стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях.....	14
1.2. Характеристика вибірки та психодіагностичний інструментарій дослідження.....	17
1.3. Висновок для першого розділу.....	23
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ РОЛІ ЕМПАТІЇ У ПРОФІЛАКТИЦІ ТА ВИРІШЕННІ КОНФЛІКТІВ.....	25
2.1. Аналіз результатів дослідження рівня емпатії та тривожності.....	25
2.2. Зв'язок емпатії та тривожності зі стилями поведінки у конфліктних ситуаціях.....	33
2.3. Практичні рекомендації щодо розвитку емпатії як ресурсу вирішення конфліктів.....	42
2.4. Висновки для другого розділу.....	48
ВИСНОВКИ.....	50
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	53
ДОДАТКИ.....	58

ВСТУП

Актуальність теми. Протягом останніх десятиліть проблема міжособистісних конфліктів стала однією з основних тем у дослідженнях психології та суміжних дисциплін. Запропоновані способи їх вирішення включають широкий спектр підходів - від адміністративно-правових до психотерапевтичних і соціально-психологічних методів. Однак більшість із них акцентують увагу на зовнішніх механізмах регуляції поведінки та управління конфліктами. Такий підхід часто дає лише тимчасові результати і не бере до уваги глибинні особистісні аспекти, що визначають спосіб взаємодії між людьми.

Сучасні дослідження підкреслюють, що важливим чинником, здатним змінювати динаміку конфліктної взаємодії, є емпатія. На відміну від суто когнітивних чи адміністративних стратегій, вона базується на здатності розуміти та приймати емоційні стани іншої людини. Емпатія розглядається як здатність усвідомлювати емоційний стан партнера, коректно «зчитувати» його потреби та почуття й реагувати на них відповідним чином [3]. Такий підхід відкриває можливість не лише вирішувати суперечки після їх виникнення, а й попереджати їхню ескалацію ще на початкових етапах. Як показують дані С. Ситнік, «емпатійні люди відрізняються вищим проявом потреби в міжособистісній взаємодії, прагненням до встановлення контакту, до розширення кола спілкування, значнішим інтересом до людей, вмінням зрозуміти точку зору опонента, гнучкістю поведінки, що дозволяє їм більш успішно регулювати рівень конфліктності у групі, впливати на благополуччя взаємин, пристосовуватися до чужих рішень, не намагаючись відстоювати власні інтереси, або загалом ухилятися від конфлікту, не вдаючись до агресивних форм поведінки», що підтверджує ефективність емпатії як внутрішнього ресурсу для побудови конструктивних стосунків [14]. У практиці вирішення конфліктів часто робиться акцент на розвиток комунікативних навичок або раціональне обґрунтування позицій, тоді як емоційний компонент взаємодії залишається недостатньо опрацьованим. Як

наслідок, навіть ретельно сплановані переговорні або медіаційні методи не завжди гарантують стійке взаєморозуміння. Ця ситуація підкреслює важливість залучення внутрішніх психологічних ресурсів для досягнення гармонії у взаємодії на більш глибокому рівні.

В сучасних соціально-політичних реаліях України ця проблема стає особливо актуальною. Підвищення соціальної напруги, невпевненість у майбутньому, військові конфлікти та їхні наслідки сприяють зростанню рівня тривожності серед населення. Унаслідок цього закономірно зростає кількість конфліктів у сімейному, професійному та міжособистісному середовищі. Тому важливо не лише шукати ефективні стратегії їх подолання, а й розробляти механізми профілактики.

Актуальність дослідження ролі емпатії у профілактиці та подоланні конфліктів зумовлена зростанням складності соціальних процесів та поширеністю міжособистісних суперечок у сучасному суспільстві. Уміння усвідомлювати й враховувати емоційні стани інших людей дозволяє не лише запобігати деструктивному розвитку конфліктів, але й перетворювати їх на ресурс особистісного та соціального розвитку [16].

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Феномен емпатії поступово набував наукового оформлення в рамках психологічних досліджень протягом ХХ століття. На початкових етапах його трактували головним чином як емоційне співпереживання, однак з часом підхід до вивчення емоційної чуйності зазнав значних змін. Науковці почали аналізувати її багатовимірну природу, виокремлювати структурні компоненти та створювати більш деталізовані теоретичні моделі. Однією з найвизнаніших серед них стала модель багатовимірної емпатії М. Девіса. Її основні концепції знайшли практичне застосування у методиці Interpersonal Reactivity Index (IRI) яка широко використовується для вимірювання рівня емпатії. У рамках цієї моделі Девіс класифікував емпатію на чотири складові: прийняття перспективи, що відображає здатність усвідомлювати та враховувати точку зору іншої людини; фантазію, яка характеризується умінням уявно переноситися в обставини вигаданих персонажів; емпатійну турботу, що пов'язана з почуттями теплоти

та співчуття до інших осіб та особистісний дистрес що визначається як схильність до переживання тривоги в складних міжособистісних взаємодіях [19]. Ця модель є цінною тим, що вперше чітко окреслила: емпатія - це не просто одна риса, а сукупність різноманітних психологічних процесів. Проте саме ця багатовимірність ускладнює проведення досліджень, адже науковці часто вимірюють лише один з компонентів і трактують його як емпатію в цілому. Саме цим можна пояснити наявність суперечливих результатів у наукових дослідженнях.

Важливо підкреслити, що в сучасній психології вміння розуміти й відчувати емоції інших розглядається не як однорідне явище, а як багатовимірна структура, де розрізняють принаймні два основних компоненти. Деякі дослідники поєднують у своїх визначеннях емпатії її когнітивний та афективний аспекти. Так, Р. Кестенбаум, Е. Фарбер та І. Сроуф розглядають емпатію як «емоційну і поведінкову відповідь на емоційний стан іншої людини, яка подібна до емоційного тону цієї людини і заснована на її обставинах, більше, ніж на своїх власних» [4]. Це визначення відображає єдність емоційного й когнітивного вимірів емпатії та підкреслює її роль у забезпеченні чуттєвої взаємодії між людьми. Когнітивна емпатія - це здатність індивіда зрозуміти емоційний стан іншої людини, «приміряти» її точку зору та передбачити мотиви поведінки. Афективна емпатія, у свою чергу, передбачає безпосередній емоційний відгук і співпереживання, тобто здатність відчувати разом з іншою людиною. Обидва компоненти тісно взаємопов'язані, проте вони виконують різні функції у міжособистісній взаємодії: когнітивна емпатія частіше сприяє конструктивному розв'язанню конфліктів, тоді як афективна - зміцненню довіри та формуванню емоційної близькості [19; 33]. Подальшого розвитку вивчення цього феномену набуло у зв'язку з концепцією емоційного інтелекту. У 1990-х рр. П. Саловей і Дж. Майєр сформулювали модель емоційного інтелекту, у якій здатність до співпереживання виступає ключовим компонентом міжособистісної сфери. Вони визначали її як здатність розпізнавати, розуміти та регулювати емоції інших людей поряд із умінням управляти власними емоційними станами [6]. Значущим внеском цієї теорії є

інтеграція когнітивного й емоційного аспектів емпатії в єдину цілісну систему, де вона розглядається не як ізольоване явище, а як частина ширшої компетентності. Водночас така модель залишає низку відкритих запитань: чи можливо дійсно «навчити» людину розуміти та емоційно відгукуватися на інших як елементу емоційного інтелекту, чи це скоріше риса, що формується природним шляхом у процесі розвитку? Як підкреслює Е. Л. Носенко, емоційний інтелект є «інтегральною властивістю особистості, у якій відображаються всі найважливіші аспекти функціонування людини як суб'єкта життєдіяльності: ставлення до навколишнього світу, до себе як суб'єкта активності, до інших як партнерів у спілкуванні й взаємодії» [13]. Це визначення поглиблює розуміння зв'язку між емпатією та емоційним інтелектом, підкреслюючи їхню єдність у забезпеченні гармонійної міжособистісної взаємодії.

Завдяки працям Д. Гоулмена поняття емоційного інтелекту отримало широку популярність не лише у науковому, а й у прикладному контексті. У своїх книгах Гоулмен підкреслює, що емпатія є однією з п'яти базових складових емоційного інтелекту, поряд із самосвідомістю, саморегуляцією, мотивацією та соціальними навичками. Саме здатність розуміти й відчувати емоції інших він вважає центральною умовою для ефективного лідерства, попередження конфліктів і побудови гармонійних відносин [26]. Важливою є здатність поставити себе на місце іншого у різних сферах життя - роботі, взаєминах, лідерстві. Він наочно демонструє її значення, проте його виклад часто здається надто спрощеним, адже популяризація нерідко позбавляє певної наукової точності. Метою роботи є поєднання глибокого теоретичного аналізу з прикладним підходом до розуміння феномену, який у працях Д. Гоулмена був адаптований для практичного використання та популяризований серед широкої аудиторії.

Сучасні українські дослідники підкреслюють вагоме значення емпатії як чинника профілактики та подолання конфліктів. Вона сприймається не лише як здатність відчувати і розуміти емоції інших, але й як ефективний інструмент для встановлення взаєморозуміння і підтримання стабільних соціальних

відносин. Так, О.С. Вавринів зазначає, що «емпатія позитивно впливає на розвиток міжособистісних відносин, дозволяє надавати підтримку людині не лише у звичних умовах, але й у важких екстремальних ситуаціях, коли вона особливо її потребує.» [5]. Емпатія - це не абстрактне поняття, а цілком відчутна якість, без якої неможлива ефективна діяльність у професіях, де головним об'єктом є людина. Водночас важливо підкреслити, що О. С. Вавринів розглядає емпатію насамперед у професійному контексті, тоді як її прояви у повсякденному житті залишаються ним майже не висвітленими.

Подібну точку зору підтверджують інші українські дослідники. Так, Н. Є. Афанасьєва та Ю. Монотенко встановили, що вищі показники емпатійності у студентів-психологів пов'язані з менш агресивними формами конфліктної поведінки; серед стратегій переважають компроміс і співпраця, тоді як низькі рівні емпатії частіше корелюють з вибором суперництва чи ухилення як стилю поведінки [2]. Отримані результати становлять важливу наукову цінність, адже демонструють, як емпатія виявляється у конфліктних ситуаціях на практичному рівні. Водночас варто враховувати, що вибірка була обмежена студентською молоддю, що не дозволяє поширювати ці висновки на інші соціальні групи без додаткових досліджень. Результати дослідження слід інтерпретувати з обережністю, оскільки їх автоматичне перенесення на ширше коло соціальних груп може бути методологічно некоректним. У дисертаційному дослідженні Л. П. Журавльової емпатія розглядається як складна багаторівнева система, що забезпечує взаємодію суб'єкта з внутрішнім світом іншої людини через процеси емоційного відображення та співпереживання [9].

У свою чергу, Т. В. Коломієць підкреслює, що емпатія виконує роль умови, чинника, механізму та функції у структурі міжособистісної взаємодії, забезпечуючи гармонізацію стосунків і запобігаючи ескалації конфліктів [11]. Це підкреслює багатогранність самого поняття: емпатія виступає не лише рисою характеру, але й своєрідним «соціальним клеєм», який об'єднує людей. Разом із тим, дослідження Т. В. Коломієць охоплює переважно юнацький вік, що залишає невирішеним питання щодо особливостей функціонування емпатії

у дорослих у зрілому віці, особливо в умовах зростаючої тривожності та стресових чинників сучасності.

О. В. Жмай та О. І. Конопля у спільній статті аналізують взаємозв'язок стратегій поведінки у конфлікті з рівнем емоційного інтелекту, відзначаючи, що емпатія виступає його центральним компонентом і безпосередньо впливає на вибір конструктивних стилів взаємодії [8]. У працях Т. В. Коломієць ця якість особистості розглядається як умова гармонізації міжособистісних стосунків, тоді як у дослідженнях Л. П. Афанасьєвої акцент зроблено на її ролі у розвитку соціальної відповідальності та регуляції поведінки у студентському середовищі [1]. Аналіз зазначених досліджень дає підстави стверджувати, що емпатія є визначальним чинником у формуванні здатності людини налагоджувати міжособистісні стосунки та досягати взаєморозуміння. Це дозволяє розглядати емпатійність не як другорядну рису характеру, а як базову умову побудови гармонійних і здорових взаємин.

Таким чином, у сучасних дослідженнях емпатія постає як важливий інструмент регулювання соціальних взаємин, який суттєво впливає на розвиток контактів між людьми та допомагає знаходити конструктивні шляхи виходу з конфліктних ситуацій.

У зарубіжних дослідженнях дедалі більше уваги приділяється нейропсихологічним аспектам чутливості до емоцій інших людей. Наприклад, Ж. Десеці та Дж. Коуелл демонструють, що емпатія тісно інтегрована з моральними оцінками та соціальним прийняттям рішень [20]. Дж. Закі розвиває «мотивовану модель емпатії», відповідно до якої її прояв залежить не лише від особистісних характеристик, а й від контексту та соціальних норм [40]. Важливий внесок належить А. Галінському та колегам, які довели, що когнітивне прийняття перспективи під час переговорів сприяє досягненню більш вигідних угод, тоді як афективна емпатія формує відчуття задоволеності взаємодією [24]. Аналіз зазначених досліджень свідчить, що здатність до співпереживання проявляється по-різному залежно від культури та конкретних обставин. Це ще раз доводить: що не існує єдиного підходу, і лише

баланс між емоційним і раціональним виміром дозволяє адекватно зрозуміти її прояви.

Водночас наукова література демонструє й суперечливі результати. Так, метааналіз Д.Вашон показав, що зв'язок емпатії з агресією виявився слабшим, ніж очікувалося, особливо коли поєднуються різні види вимірювань (афективна й когнітивна емпатія, самооцінки проти поведінкових індикаторів) [37]. Подібні висновки робить і С. Конрат, яка виявила тенденцію до зниження рівня емпатії серед американської студентської молоді протягом останніх трьох десятиліть [32]. Таким чином, виникають сумніви щодо «універсального» захисного ефекту здатності розуміти емоції інших, що наголошує на важливості врахування соціокультурного контексту її проявів.

Особливий акцент слід зробити на інституційні дослідження, що наголошують на ролі чутливості до емоцій інших у попередженні конфліктів та підтриманні психічного здоров'я. Зокрема, у звітах Всесвітньої організації охорони здоров'я (WHO) зазначається, що розвиток емпатії є ключовою передумовою ефективної діяльності спеціалістів допомагаючих професій. Це сприяє не лише підвищенню якості комунікації, але й помітному зниженню ризику ескалації стресових ситуацій у межах громади [39]. Американська психологічна асоціація (APA) підкреслює роль емпатії у формуванні навичок медіації та конструктивного вирішення міжособистісних суперечок, особливо у сфері освіти та організаційної психології [17]. Крім того, Європейська федерація асоціацій психологів (EFPA) у своїх рекомендаціях підкреслює, що емпатія належить до основних компетентностей психолога. Ця навичка сприяє формуванню довіри у взаєминах між клієнтом і фахівцем, а також є важливою передумовою для успішної профілактики конфліктів у межах спільнот [21]. Співчутливість виявляється не просто індивідуальною рисою, а й значущим колективним ресурсом, який визначає рівень психологічного добробуту громади та взаємну довіру. Таким чином, її формування має вагоме значення як для окремої людини, так і для соціуму в цілому.

У сучасних соціально-політичних реаліях України ця проблема стає вкрай актуальною. Соціальна напруга, невизначеність майбутнього, воєнні

конфлікти та їх наслідки природно зумовлюють зростання рівня тривожності серед населення, що, у свою чергу, збільшує кількість конфліктів як у сімейному житті, так і в професійному та міжособистісному спілкуванні. Тому важливо враховувати тривожність як фактор, що може або послаблювати, або навпаки, посилювати вплив емпатії на вибір моделей поведінки.

В наукових дослідженнях дедалі частіше наголошується, що здатність розуміти та відчувати іншу людину має складну багатовимірну природу. Вона включає емоційні, когнітивні та соціально-нормативні складові, які разом визначають, наскільки гармонійними можуть бути наші стосунки з іншими людьми. Проте й досі залишається низка відкритих питань, зокрема: за яких умов здатність розуміти іншого справді знижує ризик конфліктів або які чинники можуть послаблювати цей ефект?

Аналіз наукових праць підтверджує важливість емпатії як ключового фактору гармонізації міжособистісних стосунків і зменшення конфліктів. Водночас під час ознайомлення з цими дослідженнями стає дедалі очевидніше, що значна їх частина не враховує «живий людський вимір» проблеми. Конфлікти не виникають у відокремленому просторі - вони розгортаються у складних обставинах, що часто супроводжуються підвищеною тривожністю, невизначеністю та стресом, особливо загостреними в сучасних українських реаліях.

Саме тому важливо не лише узагальнити досвід зарубіжних і вітчизняних дослідників, а й проаналізувати, як здатність до співпереживання може стати дієвим внутрішнім ресурсом для людей, які щодня стикаються з конфліктами - на роботі, у сім'ї чи в суспільстві. Ця тема має не лише теоретичне, а й практичне значення: зрозуміти, як емпатійність сприяє зміцненню стосунків, допомагає долати напруження та зберігати людяність навіть у найскладніших життєвих обставинах.

Таким чином, робота покликана доповнити існуючі підходи новим поглядом, беручи до уваги взаємозв'язок між емпатією, тривожністю та конфліктною поведінкою в умовах сучасного українського суспільства. Це дозволить зробити крок до більш глибокого розуміння емпатії не лише як

наукового поняття, а й як життєвої навички, від якої залежить якість повсякденного спілкування та здатність будувати довірливі, справжні стосунки.

Мета і завдання дослідження.

Мета дослідження - теоретично обґрунтувати та емпірично перевірити роль емпатії у профілактиці й подоланні міжособистісних конфліктів, а також розробити рекомендації щодо використання емпатії як ресурсу гармонізації міжособистісних стосунків.

Відповідно до мети роботи були поставлені наступні **завдання дослідження**:

1. Проаналізувати основні теоретичні підходи до розуміння феномену емпатії та її ролі у міжособистісній взаємодії.
2. Дослідити вплив когнітивної та афективної емпатії на вибір стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях.
3. Виявити взаємозв'язок між рівнем емпатії, тривожністю та стилями конфліктної поведінки особистості.
4. Розробити практичні рекомендації щодо використання емпатії як ресурсу профілактики та конструктивного вирішення конфліктів.

Об'єкт дослідження - міжособистісна взаємодія особистості у конфліктних ситуаціях.

Предмет дослідження - роль емпатії як внутрішнього ресурсу профілактики міжособистісних конфліктів у контексті рівня тривожності особистості.

Методи дослідження - було використано комплекс теоретичних і емпіричних методів, що дозволило забезпечити повноту та достовірність отриманих результатів.

Теоретичні методи - аналіз, узагальнення та систематизацію літературних та інформаційних джерел із проблематики емпатії, тривожності та конфліктної поведінки; порівняння підходів для уточнення понятійного апарату та формування гіпотез дослідження.

Емпіричні методи - анкетування з респондентами для збирання первинної інформації; тестування за допомогою стандартизованих психодіагностичних інструментів.

Методи кількісного та якісного аналізу - описова статистика, узагальнення результатів, інтерпретація емпіричних даних у контексті теоретичних положень.

Методи математико-статистичної обробки - кореляційний аналіз для встановлення взаємозв'язків між рівнем емпатії, тривожністю та стилями конфліктної поведінки.

В якості основних психодіагностичних методик використовувались:

Опитувальник емпатії М. Девіса (Interpersonal Reactivity Index, IRI) - для діагностики когнітивної та афективної емпатії.

Шкала тривожності Спілбергера–Ханіна (STAI) - для вимірювання рівня ситуативної та особистісної тривожності.

Методика Томаса–Кілмана (ТКІ) - для визначення стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях.

Застосування такого комплексу методів дозволило не лише виявити особливості взаємозв'язку емпатії, тривожності та конфліктної поведінки, але й сформулювати практичні рекомендації щодо гармонізації міжособистісних стосунків.

Елементи наукової новизни роботи полягають у тому, що уточнено роль когнітивної та афективної емпатії у виборі стратегій конфліктної поведінки. Встановлено взаємозв'язок між рівнем емпатії, тривожністю та стилями поведінки у конфлікті. Обґрунтовано значення тривожності як фактора, що модифікує вплив емпатії на конфліктні стратегії. На основі отриманих результатів розроблено практичні рекомендації щодо використання емпатії як ресурсу профілактики та вирішення конфліктів.

Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості застосування їх у діяльності практичних психологів для профілактики та конструктивного вирішення міжособистісних конфліктів. Розроблені матеріали можуть бути впроваджені в освітніх закладах, організаціях та

тренінгових програмах із розвитку емпатії й комунікативних навичок. Дослідження ролі емпатії у профілактиці та подоланні міжособистісних конфліктів має цінність не лише для розвитку сучасної психологічної науки, але й для прикладної практики. Отримані результати можуть стати основою для створення методичних рекомендацій, корисних психологам, педагогам, управлінцям та медіаторам, що здійснюють професійну діяльність у контекстах стресових або конфліктних ситуацій.

Публікації автора за темою дослідження. Основні результати дослідження представлено у фаховій науковій статті у науковому журналі «Наукові перспективи» та Всеукраїнської науково-практичної конференції «Сучасна психологія: виклики та перспективи» (м.Одеса, 10 жовтня 2025 р.).

Структура та обсяг роботи. Робота включає вступ, два розділи, висновків, списку використаних джерел, який містить 40 найменувань, схем та додатків. Основний зміст роботи викладено на 50 сторінках, проілюстровано 12 таблицями. Загальний обсяг роботи складає 64 сторінки.

РОЗДІЛ 1. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ РОЛІ ЕМПАТІЇ У ПРОФІЛАКТИЦІ ТА ВИРІШЕННІ КОНФЛІКТІВ.

1.1. Програма та організація емпіричного дослідження впливу емпатії на вибір стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях

Організація емпіричного дослідження передбачає не лише побудову плану, а й чітке визначення наукової проблеми, яку необхідно перевірити. У даній роботі досліджується вплив емпатії на вибір стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях.

З метою реалізації завдань дослідження була сформована програма, що охоплювала кілька взаємопов'язаних етапів. Кожен із них мав визначені цілі, завдання, методологічні орієнтири та очікувані результати, що забезпечило послідовний і системний підхід до вивчення ролі емпатії у профілактиці та вирішенні міжособистісних конфліктів.

На першому, підготовчому, етапі дослідження було визначено тему, уточнено об'єкт і предмет, а також окреслено мету, яка полягає у теоретичному обґрунтуванні та емпіричному вивченні ролі емпатії у профілактиці й подоланні міжособистісних конфліктів. На цьому етапі сформульовано гіпотезу, що високий рівень когнітивної та афективної емпатії у поєднанні з низьким рівнем тривожності статистично пов'язаний із вибором конструктивних стратегій поведінки (співпраці, компромісу). Натомість низький рівень емпатійності у поєднанні з високою тривожністю асоціюється з орієнтацією на деструктивні стилі (суперництво, ухилення, пристосування). Для реалізації мети були визначені завдання, що структурували дослідження та дозволили послідовно вибудувати його етапи.

На даному етапі дослідження було визначено психодіагностичні методики, які найбільш відповідають завданням роботи та дозволяють комплексно оцінити феномен емпатії у взаємозв'язку з тривожністю та конфліктною поведінкою.

Було обрано такі інструменти:

Методика М. Девіса - застосована для оцінки різних аспектів емпатії, зокрема когнітивної (прийняття перспективи, фантазія) та афективної (емпатійна турбота, особистісний дистрес). Ця методика дала змогу виявити, які саме складові емпатії найбільш пов'язані з вибором поведінкових стратегій у конфлікті.

Методика Ч. Спілбергера - Ю. Ханіна - використана для визначення рівня ситуативної та особистісної тривожності. Це дозволило врахувати вплив емоційного стану на прояв емпатії та на стратегії реагування у конфліктних ситуаціях.

Методика К. Томаса - Р. Кілмана - застосована для дослідження стилів поведінки у конфлікті (суперництво, уникання, пристосування, компроміс, співпраця). Вона дала можливість простежити, які стратегії обирають респонденти залежно від рівня емпатії та тривожності.

Поєднання цих трьох методик забезпечило цілісне дослідження, дозволивши не лише визначити окремі психологічні характеристики особистості, а й з'ясувати їх взаємозв'язок у контексті реальних конфліктних ситуацій.

На другому, дослідницькому, етапі було проведено емпіричне дослідження, метою якого стало вивчення взаємозв'язку між рівнем емпатії, показниками тривожності та вибором стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях. Для збору емпіричного матеріалу використовувалися методи анкетування та психодіагностичного тестування, що дало змогу отримати кількісні й якісні дані для подальшого аналізу.

Основними завданнями цього етапу були:

1. Визначення рівня когнітивної та афективної емпатії за допомогою **методики М. Девіса;**
2. Оцінка рівня ситуативної та особистісної тривожності за методикою **Ч. Спілбергер - Ю. Ханін;**
3. Вивчення вибору стратегій конфліктної поведінки за методикою **Томаса-Кілмана;**

4. Встановлення взаємозв'язків між показниками із застосуванням методів математичної статистики.

Дослідження здійснювалось у дистанційному форматі (Google-форма). Усі учасники були попередньо поінформовані про мету та умови дослідження і надали добровільну згоду на участь.

Вибірку склали 50 осіб віком 18-46+ років (37 (74%) жінок та 13 (26%) чоловіків). Респонденти - мешканці України, з різними рівнями освіти та професійної зайнятості, що забезпечило різноманітність вибірки за соціально-демографічними ознаками при збереженні її однорідності для цілей дослідження.

Організація дослідження відбувалась із дотриманням принципів психодіагностичного обстеження: добровільності, конфіденційності, об'єктивності збору та інтерпретації даних і етичних норм психологічної практики.

На третьому, інтерпретаційному, етапі було здійснено обробку та первинний аналіз зібраних емпіричних даних. Застосовувались методи описової статистики та кореляційного аналізу, що дозволили виявити загальні тенденції у взаємозв'язку між рівнем емпатії, показниками тривожності та вибором стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях. Отримані результати дали змогу зробити попередні висновки щодо впливу когнітивної та афективної емпатії на орієнтацію особистості на конструктивні або деструктивні стилі взаємодії.

На четвертому, практичному, етапі дослідження, спираючись на результати попередніх етапів, було розроблено комплекс практичних рекомендацій щодо використання емпатії як ресурсу конструктивного вирішення міжособистісних конфліктів.

Рекомендації були сформовані на основі аналізу отриманих емпіричних даних і зіставлення їх із висновками сучасних наукових досліджень. Вони охоплюють напрями розвитку когнітивної та афективної емпатії у поєднанні з навичками управління тривожністю, що дозволяє мінімізувати ймовірність

вибору деструктивних стратегій поведінки (суперництво, уникання, пристосування) та сприяє орієнтації на співпрацю й компроміс.

Практичне значення цих рекомендацій полягає у можливості їх використання фахівцями-психологами під час індивідуальної та групової роботи, у програмах профілактики конфліктів у навчальних, трудових та сімейних колективах, а також у процесі формування емоційної компетентності майбутніх фахівців допомагаючих професій.

1.2. Характеристика вибірки та психодіагностичний інструментарій дослідження.

Для реалізації другого етапу дослідження було використано комплекс емпіричних методів, основою якого стало тестування із застосуванням стандартизованих психодіагностичних методик. Такий підхід дав змогу отримати надійні та валідні дані, які можна не лише якісно інтерпретувати, але й піддати подальшій кількісній і статистичній обробці для глибшого аналізу результатів.

При виборі методик враховувалися кілька ключових критеріїв:

- надійність та валідність інструментів, підтверджені попередніми дослідженнями в українській та світовій практиці;
- відповідність віковим особливостям вибірки (дорослі респонденти віком від 20 до 40 років);
- можливість діагностувати взаємопов'язані психологічні характеристики (емпатію, рівень тривожності та стилі поведінки у конфлікті) в єдиному дослідницькому комплексі;
- зручність застосування в електронному форматі (Google-форма), що було необхідно для збору даних у сучасних умовах.

У дослідженні застосовувався комплекс стандартизованих психодіагностичних методик, адаптованих для української вибірки та перевірених надійністю. При виборі інструментарію враховувалася їхня валідність, відповідність віковим характеристикам респондентів та можливість діагностики взаємопов'язаних психологічних параметрів.

• **Індекс міжособистісної реактивності М. Девіса** - у перекладі та адаптації українських дослідників продемонстрував належні психометричні характеристики (коефіцієнти α Кронбаха для підшкал у межах 0,71–0,78). Методика дозволяє оцінювати когнітивні та афективні складові емпатії.

• **Шкала тривожності Ч. Спілбергера – Ю. Ханіна** - у вітчизняній адаптації показала високу внутрішню узгодженість ($\alpha = 0,86$ для шкали ситуативної тривожності та $\alpha = 0,79$ для шкали особистісної тривожності).

• **Опитувальник Томаса–Кілмана** - адаптований для українських респондентів, підтверджено за показниками надійності (α у межах 0,70–0,77 для окремих стилів).

У межах даного дослідження для кожної з методик було додатково здійснено розрахунок коефіцієнтів α Кронбаха на власній вибірці ($n = 50$). Це дозволило перевірити їхню внутрішню узгодженість у конкретному контексті дослідження та підтвердити надійність отриманих даних. Розгорнуті результати перевірки наведені у **додатку А**.

Таким чином, застосований комплекс методик дав можливість отримати багатогранні дані, які у поєднанні дозволяють простежити взаємозв'язок між емоційними, когнітивними й поведінковими чинниками у сфері міжособистісних конфліктів.

Для оцінки рівня емпатії у респондентів у дослідженні був використаний опитувальник М. Девіса «Індекс міжособистісної реактивності». Ця методика є однією з найбільш поширених і валідних у сучасній психології для вимірювання емпатії як багатовимірного феномена. Вона дозволяє оцінити як загальний рівень емпатійності, так і її основні структурні компоненти - когнітивний (здатність розуміти емоційні стани інших) та афективний (схильність емоційно відгукуватися на переживання іншої людини). IRI неодноразово апробована у міжнародних дослідженнях і вважається надійним інструментом, що забезпечує можливість глибокого аналізу міжособистісних взаємодій [19;31]. У нашому дослідженні застосовано опитувальник, який відображає ключові прояви здатності розуміти та емоційно відгукуватися на

переживання інших. Респондентам пропонувалося оцінити кожне твердження за 5-бальною шкалою (1 - «зовсім не згоден», 5 - «повністю згоден»).

Шкали методики:

1. **Перспективне прийняття** - когнітивний аспект емпатії, здатність людини дивитися на ситуацію очима іншої особи. *Приклад твердження:* «У конфлікті я намагаюся подивитися на ситуацію очима іншої людини». Високі показники свідчать про здатність до розуміння позиції співрозмовника, що напряду пов'язано з вибором конструктивних стратегій поведінки (співпраця, компроміс).

2. **Емпатична турбота** - афективний аспект емпатії, що відображає схильність до співпереживання, співчуття та надання підтримки іншим. *Приклад твердження:* «Якщо хтось має проблеми, я відчуваю потребу допомогти йому». Високі бали означають здатність відчувати та виражати емоційну підтримку, що знижує ризик ескалації конфлікту.

3. **Фантазія** - схильність емоційно занурюватися у переживання вигаданих персонажів книг чи фільмів. *Приклад твердження:* «Уявні образи персонажів книг чи фільмів часто викликають у мене сильні емоції». Високий результат свідчить про розвинену уявну чутливість, яка може підсилювати емпатійність загалом.

4. **Особистісний дистрес** - схильність до відчуття власного дискомфорту й напруження у відповідь на переживання інших. *Приклад твердження:* «Я відчуваю емоційний відгук, коли бачу, що хтось перебуває у стресі». Високі показники можуть свідчити про вразливість, що у конфліктах проявляється у тенденції до уникання чи надмірної поступливості.

5. Обробка результатів:

- За кожною шкалою підраховується сумарний бал.
- Максимальні значення: PT - 25, EC - 30, FS - 10, PD - 5.
- Високі бали за PT та EC інтерпретуються як показник розвиненої емпатії (когнітивної й афективної), що сприяє конструктивній взаємодії.
- Високі бали за FS вказують на емоційну креативність.

- Високі бали за PD, навпаки, можуть бути індикатором підвищеної тривожності й схильності до непродуктивних стратегій у конфлікті.

Таким чином, методика IRI дозволяє оцінити емпатію не як загальне почуття, а як багатовимірний феномен. Це дає змогу дослідити, які саме її компоненти впливають на вибір стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях, та простежити взаємозв'язок емпатії з рівнем тривожності.

У дослідженні для оцінки рівня тривожності було використано опитувальник STAI, розроблений Ч. Спілбергером [35] і адаптований Ю. Ханіним [15].

Методика вважається одним із «золотих стандартів» у психологічній діагностиці, адже дозволяє окремо оцінювати два важливі аспекти тривожності: ситуативний стан «тут і зараз» та стабільну індивідуальну рису особистості. Саме така двофакторна побудова робить цей засіб вимірювання надзвичайно цінним для дослідження, адже він допомагає зрозуміти не тільки тимчасові реакції людини на стрес, а й її загальну схильність до тривожності як особистісної характеристики.

Даний психодіагностичний засіб є одним із найбільш відомих і валідних у світовій та вітчизняній психології, оскільки дозволяє диференціювати ситуативну тривожність (як стан) та особистісну тривожність (як рису особистості).

- Ситуативна тривожність (С - тривожність) відображає емоційний стан людини «тут і зараз», тобто її реакцію на конкретну ситуацію чи подразник.

- Особистісна тривожність (О - тривожність) розглядається як відносно стабільна характеристика, що відображає схильність сприймати різні життєві ситуації як загрозливі та реагувати на них підвищеним рівнем тривоги.

Структура методики: Опитувальник включає 40 тверджень, з яких: 20 (питання 1-20) - оцінюють ситуативну тривожність; 20 (питання 21-40) - оцінюють особистісну тривожність. Шкала відповідей **чотирибальна**: «зовсім ні», «скоріше ні», «скоріше так», «так». Приклади тверджень: Ситуативна тривожність: «Я спокійний», «Я відчуваю внутрішнє

напруження», «Я не знаходжу собі місця». Особистісна тривожність: «Я часто нервую», «Я дуже хвилююсь у складних ситуаціях», «Я легко втомлююсь».

Інтерпретація результатів: 20 - 30 балів - низький рівень тривожності; 31 - 45 балів - середній рівень тривожності; 46 балів і більше - високий рівень тривожності.

У нашому випадку ця методика була важливою тому, що вона дала змогу оцінити не лише емпатійність учасників, а й те, наскільки рівень тривожності може змінювати прояви емпатії та впливати на вибір стилю поведінки у конфлікті. Адже навіть за високої емпатійності надмірна особистісна тривожність може «погасити» її позитивний ефект і підштовхнути людину до уникання чи надмірної поступливості.

Саме тому STAI дозволила доповнити картину й поєднати результати з іншими методиками.

Організація міжособистісної взаємодії неминує супроводжується виникненням конфліктів, які можуть як стимулювати розвиток особистості та групи, так і руйнувати стосунки та підривати психологічне благополуччя. У сучасній психології значна увага приділяється вивченню індивідуальних стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях, адже саме вони визначають, чи буде конфлікт мати конструктивний чи деструктивний характер.

З цією метою у нашому дослідженні було використано опитувальник К. Томаса та Р. Кілмана, який вважається «золотим стандартом» у діагностиці стилів конфліктної поведінки [29].

Його популярність зумовлена високою валідністю, надійністю та практичною спрямованістю: результати тесту не лише описують індивідуальний стиль реагування, а й дозволяють прогнозувати наслідки конфліктної взаємодії та розробляти рекомендації щодо підвищення ефективності спілкування.

ТКІ складається з 30 пар висловлювань. У кожній парі респондент обирає лише одне варіант - той, що найбільше відповідає його звичній поведінці у конфліктних ситуаціях. Кожне обране твердження «зараховується» у бік

певного стилю. Таким чином, за підсумком відповідей формується індивідуальний профіль конфліктної поведінки.

Алгоритм обробки. Кожна пара тверджень відноситься до двох різних стилів (наприклад, «співпраця» vs «уникання»). Обрана відповідь додає 1 бал у відповідну шкалу. Підсумковий показник за стилем може коливатися у діапазоні від 0 до 12 балів, оскільки саме стільки тверджень віднесено до кожного стилю. Таким чином, максимальна сума балів за всіма стилями дорівнює 30.

Інтерпретація результатів.

Співпраця - високі бали свідчать про здатність до відкритого діалогу, пошуку рішень, що враховують інтереси обох сторін; пов'язана з високою емпатійністю та конструктивним стилем вирішення конфліктів.

Компроміс - високі результати означають готовність до взаємних поступок, орієнтацію на швидке, хоча й часткове вирішення конфлікту.

Суперництво - високі бали відображають прагнення відстоювати власні інтереси, іноді за рахунок іншого; може вказувати на імпульсивність і низьку толерантність до фрустрації.

Уникання - високі показники означають схильність відкладати розв'язання конфлікту або ігнорувати його; часто поєднується з високим рівнем тривожності чи особистісного дистресу.

Пристосування - високі бали відображають готовність поступатися власними інтересами заради збереження гармонії та добрих стосунків; у надмірному вираженні може свідчити про низьку впевненість у собі.

Рівні інтерпретації: 0-3 бали - низька вираженість стилю (стратегія використовується рідко); 4-8 балів - середня вираженість (стратегія застосовується вибірково, залежно від ситуації); 9-12 балів - висока вираженість (домінуючий стиль поведінки у конфлікті).

Отримані результати за методикою ТКІ дозволяють не лише описати індивідуальний «портрет» конфліктної поведінки, а й побачити співвідношення між різними стилями, що є особливо важливим для глибшого аналізу. Адже у реальних життєвих ситуаціях людина рідко користується лише

однією стратегією - швидше йдеться про певну комбінацію або домінування кількох стилів. Саме тому ТКІ у поєднанні з іншими використаними методиками (IRI та STAI) дало змогу простежити, як рівень емпатії та тривожності впливає на вибір тієї чи іншої поведінкової стратегії, а також виявити тенденції до конструктивного чи деструктивного вирішення конфліктів у різних групах респондентів.

1.3 Висновки для першого розділу.

У магістерському дослідженні здійснено теоретичне узагальнення та емпіричну перевірку ролі емпатії у профілактиці та вирішенні міжособистісних конфліктів. Теоретичний аналіз засвідчив, що емпатія є багатовимірним феноменом, який включає когнітивний і афективний компоненти, забезпечуючи як здатність до розуміння емоцій інших осіб, так і безпосередній емоційний відгук на них. Особлива увага була приділена взаємозв'язку між рівнем емпатії, показниками тривожності та вибором стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях, оскільки саме ці аспекти залишалися недостатньо інтегрованими у попередніх дослідженнях.

Результати емпіричного аналізу показали, що високий рівень когнітивної та афективної емпатії у поєднанні з низькою тривожністю зумовлює орієнтацію на конструктивні стратегії поведінки, зокрема співпрацю та компроміс. Натомість знижена здатність до співпереживання разом із підвищеною тривожністю асоціюється з менш ефективними стилями реагування, такими як суперництво, уникання чи пристосування. Це підтверджує, що емпатія виступає не лише особистісною характеристикою, а й важливим психологічним ресурсом, який сприяє профілактиці конфліктів і підтриманню гармонійних міжособистісних стосунків.

Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості їх застосування у діяльності практичних психологів, педагогів, медіаторів та управлінців. Розроблені рекомендації можуть бути інтегровані у тренінгові програми розвитку комунікативних навичок, систему підготовки фахівців допомагаючих професій, а також у профілактичні заходи для колективів. В

умовах сучасного українського суспільства, яке перебуває у стані підвищеної соціальної напруги та стресу, такі програми набувають особливої актуальності.

Водночас результати роботи мають певні обмеження, пов'язані з обсягом і соціально-демографічними характеристиками вибірки, а також застосуванням самозвітних методик. Ці чинники не зменшують значущості отриманих висновків, проте визначають напрями майбутніх досліджень. Доцільним є розширення вибірки, охоплення інших соціально-демографічних груп, а також застосування додаткових методів, зокрема експериментальних і спостережних. Це дозволить глибше зрозуміти умови, за яких емпатія та рівень тривожності найбільш суттєво впливають на вибір стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ РОЛІ ЕМПАТІЇ У ПРОФІЛАКТИЦІ ТА ВИРІШЕННІ КОНФЛІКТІВ

2.1. Аналіз результатів дослідження рівня емпатії та тривожності

Вибірка дослідження склала 50 осіб, серед яких переважали жінки (74,0%), тоді як чоловіки становили лише 26,0% від загальної кількості. Зауважимо, що такий статевий розподіл є типовим для психологічних досліджень, оскільки жінки частіше виявляють готовність брати участь у подібних опитуваннях.

Таблиця 2.1.1

Віковий склад вибірки досліджуваних

Вік	N	%	Накопичений %
до 20	8	16.0%	16.0%
21-25	5	10.0%	26.0%
26-35	16	32.0%	58.0%
36-45	15	30.0%	88.0%
46+	6	12.0%	100.0%

Як бачимо з таблиці вище, віковий склад досліджуваних виявився досить різноманітним. Найчисельнішою групою були учасники віком від 26 до 35 років (32,0%) та від 36 до 45 років (30,0%). Молодь до 20 років становила 16,0%, а респонденти віком від 21 до 25 років – 10,0%. Досліджувані віком 46 років склали 12,0% вибірки. Узагальнюючи, можемо сказати, що у вибірці переважають особи молодого та середнього віку, які перебувають у найбільш активному періоді професійного та соціального життя.

Таблиця 2.1.2

Кількісний розподіл досліджуваних за рівнями здобутої освіти

Освіта	N	%	Накопичений %
Вища (магістр)	20	40.0%	40.0%
Вища (бакалавр)	13	26.0%	66.0%
Середня спеціальна	15	30.0%	96.0%
Неповна вища	2	4.0%	100.0%

Аналіз показав, що більшість досліджуваних мають вищу освіту, а саме: 40,0% мають ступінь магістра, а 26,0% – бакалавра. Ще 30,0% респондентів здобули середню спеціальну освіту, а 4,0% мають незавершену вищу. Вказане

свідчить про достатньо високий освітній рівень вибірки, що може впливати на сформованість комунікативних навичок та, відповідно, способи вирішення конфліктів.

Таблиця 2.1.3

Кількісний розподіл досліджуваних за сімейним станом

Сімейний стан	N	%	Накопичений %
Одружений/Заміжня	21	42.0%	42.0%
У стосунках	14	28.0%	70.0%
Розлучений/Розлучена	4	8.0%	78.0%
Неодружений/Незаміжня	11	22.0%	100.0%

Щодо сімейного стану, найбільшу частку складають одружені або заміжні учасники дослідження (42,0%) та ті, хто перебуває у стосунках (28,0%). Водночас 22,0% опитаних вказали на відсутність шлюбних чи партнерських відносин, а 8,0% є розлученими. Такий розподіл відкриває нам можливість врахування сімейного контексту на особливості міжособистісних конфліктів.

Таблиця 2.1.4

Кількісний розподіл досліджуваних за сферою діяльності

Сфера професійної діяльності	N	%	Накопичений %
Медицина	5	10.0%	10.0%
Освіта/наука	9	18.0%	28.0%
Державна служба	1	2.0%	30.0%
Бізнес/економіка	6	12.0%	42.0%
ІТ	3	6.0%	48.0%
Творчість/мистецтво	5	10.0%	58.0%
Інше	21	42.0%	100.0%

Як бачимо з таблиці, у дослідженні взяли участь представники різних професійних галузей: медицини (10,0%), освіти та науки (18,0%), бізнесу та економіки (12,0%), ІТ-галузі (6,0%), держслужбовці (2,0%), творчих професій (10,0%). Проте значна частка досліджуваних задіяна у галузях, не охоплених окресленими нами категоріями. Дані респонденти представлені категорією «інше», яка складає 42,0%.

Таким чином, вибірка охоплює представників різних професійних середовищ, що дозволяє розглядати особливості конфліктної поведінки та роль емпатії у міжособистісних стосунках більш поліаспектно.

Окрім соціально-демографічних характеристик, у ході збору емпіричного матеріалу досліджуванним було поставлено низку запитань, що стосувалися безпосереднього їх досвіду конфліктної взаємодії. Це дозволило простежити феноменологію конфліктів у міжособистісній взаємодії: їхню частоту, найбільш поширені причини, результати тощо. Такий підхід дав змогу комплексніше розглянути, як саме досліджувані сприймають і переживають конфлікти, та які чинники впливають на їх перебіг.

Таблиця 2.1.5

Розподіл досліджуваних за частотою виникнення конфліктних ситуацій

Частота конфліктних ситуацій	N	%	Накопичений %
Рідко (менше разу на місяць)	13	26.0%	26.0%
Іноді (1-2 рази на місяць)	16	32.0%	58.0%
Часто (кілька разів на місяць)	6	12.0%	70.0%
Регулярно (щотижня)	15	30.0%	100.0%

Аналіз показав, що близько чверті вибірки (26,0%) рідко мають справу з конфліктною взаємодією, а 32,0% - 1-2 рази на місяць. Сумарно вказані респонденти становлять 58% і можуть бути охарактеризовані як група з низьким рівнем конфліктності. Разом з тим, 12,0% досліджуваних мають конфлікти кілька разів на місяць, а ще 30,0% - регулярно (щотижня). Така картина вказує на те, що для значної частки опитаних конфлікти є невід'ємною частиною повсякденного життя.

Проте, варто зазначити, що у нашому дослідженні частоту конфліктних ситуацій не варто ототожнювати з характерологічними особливостями чи стійкими рисами особистості. Йдеться насамперед про досвід міжособистісної взаємодії, який формується під впливом різноманітних чинників: соціального контексту, умов життя, стилю спілкування у найближчому оточенні тощо. Тобто, висока чи низька частота конфліктів у респондентів не обов'язково свідчить про їхню «конфліктність» як рису особистості, а радше відображає

специфіку середовища, у якому вони перебувають, та особливості конкретних життєвих обставин.

Стосовно найбільш частих причин конфліктів досліджувані зазначали різного роду непорозуміння (68,0%), часто асоційовані з різницею в цінностях, несправедливістю, особистісною несумісністю, конкуренцією за ресурси тощо.

Таблиця 2.1.6

Кількісний розподіл за типами результатів конфліктних ситуацій

Результат конфліктних ситуацій	N	%	Накопичений %
Мирною домовленістю	16	32.0%	32.0%
Компромісом	20	40.0%	72.0%
Залученням третьої сторони	1	2.0%	74.0%
Перемогою однієї сторони	2	4.0%	78.0%
Уникнення подальшого спілкування	11	22.0%	100.0%

Як видно з таблиці, найчастіше конфлікти завершуються конструктивно - компромісом (40,0%) або мирною домовленістю (32,0%). Водночас 22,0% учасників обирають уникнення подальшого спілкування, що свідчить про ризики втрати можливості продовжувати конструктивні стосунки. На неконструктивні сценарії конфліктів з перемогою однієї сторони вказали 4,0% досліджуваних, а на необхідність залучення третьої сторони - 2,0%. Таким чином, переважна більшість досліджуваних у своєму досвіді має більшою мірою саме конструктивні результати конфліктних ситуацій.

Таблиця 2.1.7

Розуміння почуттів іншого як ресурс у врегулюванні конфліктів

Роль розуміння почуттів іншого у вирішенні конфл. ситуацій	N	%	Накопичений %
Завжди	14	28.0%	28.0%
Часто	26	52.0%	80.0%
Іноді	10	20.0%	100.0%

Як можна побачити, переважна більшість учасників дослідження (80,0%) доволі високо оцінюють роль розуміння почуттів іншого у вирішенні конфліктних ситуацій. З них більше половини досліджуваних (52,0%)

зазначили, що розуміння почуттів іншого часто допомагає їм у розв'язанні конфліктів. Ще 28,0% підкреслили, що цей фактор завжди відіграє вирішальну роль. Лише 20,0% відзначили, що це трапляється іноді.

Узагальнюючи вищевикладене, зазначимо, що конфлікти є звичним елементом міжособистісної взаємодії більшості респондентів, хоча їхня частота суттєво різняться. Більшість учасників демонструють орієнтацію на конструктивні стратегії врегулювання. Особливої уваги заслуговує висока оцінка ролі емпатії: понад дві третини респондентів зазначили, що розуміння почуттів іншої людини завжди або часто допомагає у вирішенні суперечок. Це підкреслює значущість емпатії як одного з ключових механізмів профілактики ескалації та забезпечення конструктивного вирішення конфліктів.

Наступним аспектом нашого дослідження є емпіричне вивчення основних психологічних феноменів, що лягли в основу дослідження, а саме: емпатії, тривожності та безпосередньо стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях.

З метою вивчення емпатійних особливостей досліджуваних нами були взяті дві ключові шкали методики Індекс міжособистісної реактивності (IRI – Interpersonal Reactivity Index) - шкала «децентрації» (Perspective-Taking) і шкала «емпатичної турботи» (Empathic Concern). Перша шкала (PT) показує схильність індивіда бачити ситуацію з точки зору іншої людини, а друга (EC) вимірює здатність переживати співчуття і співпереживання до інших людей, які потребують допомоги, третя (FS) - вміння уявляти себе на місці іншої людини, яка перебуває у складній ситуації, четверта (PD) - схильність до тривоги і негативних переживань як реакцій на страждання інших людей.

Таблиця 2.1.8

Описові статистики за шкалами методики IRI

	PT	EC	FS	PD
N	50	50	50	50
Mean	25.0	25.8	23.0	20.0
Median	25.0	25.0	21.0	19.0
Standard deviation	4.99	5.40	4.20	5.40

Результати, наведені у таблиці 8, показали, що середні значення за обома шкалами є досить близькими: $M = 25,0$ для децентрації та $M = 25,8$ для емпатичної турботи. Це свідчить про відносно збалансований розвиток когнітивного та емоційного компонентів емпатії у вибірці. Значення медіани (25,0 в обох випадках) підтверджує, що розподіл результатів є відносно симетричним, без суттєвих зміщень у бік високих чи низьких показників.

Середнє значення за шкалою фантазії яка вимірює схильність до уявлення себе у ролі людей, які перебувають у складних життєвих обставинах склало $M=23,0$, що відповідає помірній вираженості вказаної тенденції. Дистрес як емпатійна реакція, яка передбачає схильність до переживання власного дискомфорту та тривоги при переживанні страждання іншими людьми, виражений досить помітно ($M=20,0$), що може бути зумовленим актуальною ситуацією війни, де більшість людей досить часто стають свідками трагічних подій, або постійно отримують про них інформацію з медіа-ресурсів.

Показники стандартного відхилення ($SD=4,99$ для децентрації, $SD=5,40$ для емпатичної турботи, $SD=4,20$ для фантазії та $SD=5,40$ для дистресу) вказують на помірну варіативність у групі, тобто респонденти відрізняються між собою за рівнем емпатійних здібностей, проте без крайніх значень чи виражених аномалій.

Загалом можна зробити висновок, що досліджувані демонструють достатньо високий та збалансований рівень емпатії, що свідчить про вмінням співпереживати та виявляти турботу. Можемо припустити, що така комбінація складає підґрунтя для конструктивної поведінки у міжособистісних конфліктах.

Для вивчення стратегій поведінки респондентів у конфліктних ситуаціях було проаналізовано п'ять базових стилів згідно тесту-опитувальника К. Томаса і Р. Кілмена «Стили поведінки у конфліктній ситуації»: суперництво, співпраця, компроміс, уникнення та пристосування. Результати описових статистик наведено у таблиці нижче.

**Описові статистики за шкалами тесту К. Томаса і Р. Кілмена
«Стили поведінки у конфліктній ситуації»**

	Суперництво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Пристосування
N	50	50	50	50	50
Mean	3.56	4.84	7.34	5.88	8.38
Median	3.00	5.00	7.00	6.00	8.00
Standard deviation	1.58	1.68	1.15	1.39	2.00

Згідно з результатами, найвищий середній показник виявлено за стилем «пристосування» ($M=8,38$; $SD=2,00$). Це свідчить про схильність значної частини досліджуваних до поступливості та орієнтації на збереження стосунків навіть ціною власних інтересів. Друге місце посів стиль «компроміс» ($M=7,34$; $SD=1,15$), що вказує на прагнення респондентів знаходити взаємоприйнятні рішення. Разом із домінуванням пристосування, це підкреслює перевагу неагресивних конфліктних стратегій у вибірці. Разом із зазначеними, досить поширеним виявився і стиль «уникнення» ($M=5,88$; $SD=1,39$). Це може свідчити про тенденцію до відкладання вирішення проблеми чи мінімізації ситуації напруги. Наступним за вираженістю є стиль «співпраця» ($M=4,84$; $SD=1,68$), який вказує на наявність у частини досліджуваних готовності до відкритого діалогу й пошуку рішень, які задовольняють усі сторони. Найменш вираженим виявився стиль «суперництво» ($M=3,56$; $SD=1,58$), що свідчить про відносно низьку схильність респондентів до агресивних методів урегулювання конфліктів і тенденції до нав'язування власної позиції.

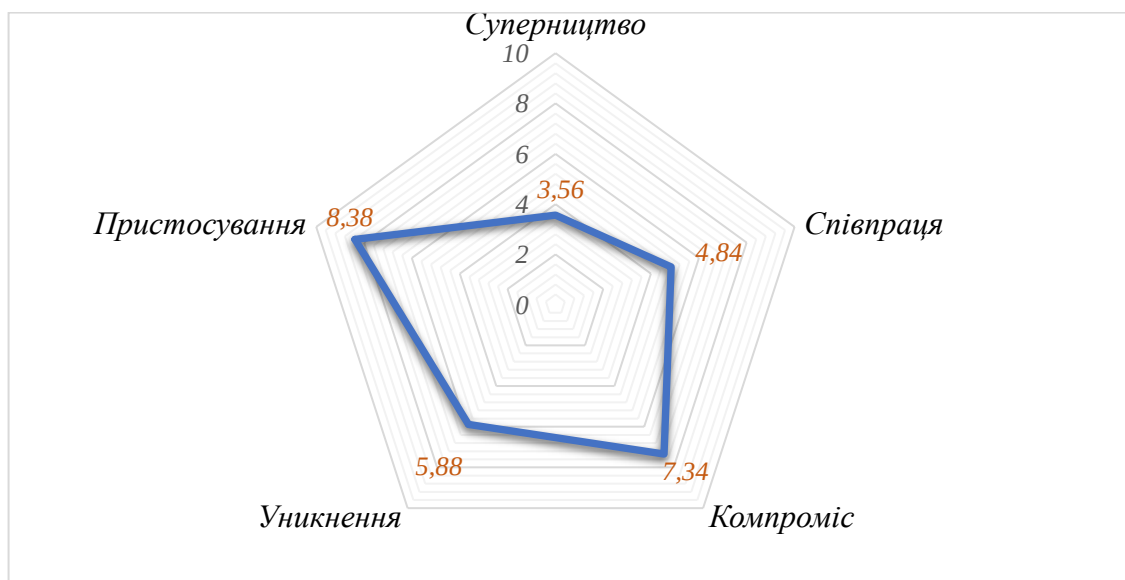


Рис. 1. Профіль стилів поведінки у конфліктних ситуаціях (на основі середніх значень)

Таким чином, результати засвідчили переважання компромісних і пристосувальних стратегій, тоді як відкрито конфронтаційний стиль (суперництво) займає підпорядковане місце. Це узгоджується з високим значенням емпатії, виявленим у вибірці, та підтверджує її вплив на вибір тактики поведінки у конфлікті.

Для оцінки рівня емоційної напруги було використано показники ситуативної та особистісної тривожності на основі Шкали тривоги Спілбергера (STAI).

Таблиця 2.1.10

Описові статистики за шкалою тривоги Спілбергера (STAI)

	Ситуативна тривожність	Особистісна тривожність
N	50	50
Mean	52.6	51.2
Median	52.5	51.5
Standard deviation	3.12	4.03

Середнє значення за шкалою ситуативної тривожності склало $M=52,6$ при $SD=3,12$), тоді як за шкалою особистісної тривожності $M=51,2$ при $SD=4,03$). Обидва показники за ключем методики відповідають високому рівню тривожності. Незначна різниця між ситуативною та особистісною тривожністю вказує на те, що респонденти не лише схильні переживати

напруження у конкретних ситуаціях, але й мають загальну тенденцію до підвищеного тривожного фону як особистісної характеристики.

Підсумовуючи результати аналізу психологічних характеристик вибірки зазначимо, що досліджувані мають відносно високий рівень емпатії, схильність до конструктивних стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях та певну емоційну вразливість, пов'язану з тривожністю. Поєднання цих характеристик складає підґрунтя для подальшого вивчення взаємозв'язку і взаємообумовленості цих феноменів.

2.2 Зв'язок емпатії та тривожності зі стилями поведінки у конфліктних ситуаціях

Наступним етапом нашого дослідження є вивчення взаємозв'язків між емпатією, стилями поведінки у конфліктних ситуаціях та рівнем тривожності. Кореляційний аналіз дає змогу виявити взаємозумовленість компонентів емпатії і вибору стратегій поведінки, а також оцінити вплив тривожності на конфліктну взаємодію. Це дозволяє отримати більш цілісне уявлення про роль емпатії у профілактиці та подоланні міжособистісних конфліктів у межах завдань нашої роботи.

Попередньо була здійснена перевірка емпіричних розподілів на нормальність (додаток А), на основі чого було зроблено вибір на користь непараметричних методів статистичної обробки даних.

Таблиця 2.2.11
Результати кореляційного аналізу аспектів емпатії і стратегій поведінки у конфлікті

		PT	EC	FS	PD
Суперництво	Spearman's rho	0.002	-0.034	-0.218	0.275
	df	48	48	48	48
	p-value	0.992	0.813	0.129	0.055
Співпраця	Spearman's rho	0.283	0.152	0.318	-0.115
	df	48	48	48	48
	p-value	0.047	0.293	0.026	0.431
Компроміс	Spearman's rho	0.323	0.296	0.267	0.185
	df	48	48	48	48
	p-value	0.022	0.037	0.061	0.199
Уникнення	Spearman's rho	0.143	0.106	-0.164	0.211

	df	48	48	48	48
	p-value	0.321	0.462	0.252	0.143
Пристосування	Spearman's rho	0.182	0.219	0.098	0.247
	df	48	48	48	48
	p-value	0.205	0.126	0.495	0.084

Кореляційний аналіз за критерієм Спірмена, результати якого наведені у таблиці 11, показав, що між показниками емпатії (децентрація та емпатійна турбота) і стилями поведінки у конфлікті встановлено низку статистично значущих зв'язків.

Зокрема, було виявлено прямий статистично значущий кореляційний зв'язок між децентрацією (РТ) та стилем співпраці ($r=0,283$; $p=0,047$), а також фантазією, як схильність до уявної ідентифікації з іншими ($r=0,318$; $p=0,026$). Дана тенденція вказує, що здатність ставати на точку зору іншої людини прямо пов'язана з орієнтацією на спільний пошук рішення у конфліктних ситуаціях. Не дивлячись на те, що коефіцієнт кореляції є доволі низьким, на нашу думку, він окреслює очевидну і важливу тенденцію взаємозв'язку емпатії і конструктивних способів взаємодії.

Крім вказаного, доволі виражені кореляції зафіксовано і для стилю компроміс. Він пов'язується як з децентрацією ($r=0,323$; $p=0,022$), так і емпатійною турботою ($r=0,296$; $p=0,037$). Це підкреслює, що і когнітивний, і емоційний компоненти емпатії сприяють готовності знаходити взаємоприйнятні рішення.

Таким чином, результати кореляційного аналізу виявили, що емпатія є важливим чинником вибору конструктивних стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях. Зокрема, здатність до децентрації пов'язана з орієнтацією на співпрацю, тоді як обидва компоненти емпатії (когнітивний та емоційний) прямо асоційовані зі схильністю до компромісу.

Також нами була здійснена спроба аналізу можливих зв'язків між емпатією і тривожністю, тривожністю і стилями конфліктної взаємодії. Проте статистично значущих зв'язків між даними змінними виявлено не було. Узагальнена кореляційна матриця наведена у додатку Б.

Відповідно до мети і завдань нашого дослідження, нами була здійснена процедура виявлення типологічних груп респондентів за їхніми емпатійними особливостями, стилями поведінки у конфлікті та рівнем тривожності методом кластерного аналізу (K-means). Детальні результати кластерного аналізу подано у додатку В. Для зручності інтерпретації середні стандартизовані значення у виділених кластерах наводимо у таблиці 12.

В результаті кластеризації було отримано дві групи досліджуваних (кластер 1 - 18 осіб, кластер 2 - 32 особи), на основі яких можна описати обумовленість феноменів, що лягли в основу нашої роботи.

Таблиця 2.2.12

Середні стандартизовані значення у виділених кластерах

	PT	EC	FS	PD	Суперництво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Пристосування	Ситуативна тривожність	Особистісна тривожність
Кластер 1	0.902	0.844	0.731	-0.512	-0.460	0.592	0.518	-0.233	0.588	-0.008	0.024
Кластер 2	-0.507	-0.475	-0.412	0.438	0.259	-0.333	-0.291	0.131	-0.331	0.004	-0.014

Як бачимо з отриманих даних, Кластер 1 відзначається позитивними значеннями за шкалами емпатії (PT, EC), що вказує на вищий рівень як когнітивного, так і емоційного компонентів емпатії. Крім того, для представників цього кластеру характерні низькі показники особистісного дистресу (PD), що відображає тенденцію до ефективної саморегуляції у соціальних взаємодіях. Також для цієї групи характерні більш виражені неагресивні стилі поведінки у конфлікті: співпраця, компроміс, пристосування. Натомість стиль суперництва є менш властивим учасникам цього кластера. Рівні ситуативної та особистісної тривожності відповідають середньогруповим значенням, без виражених відхилень. Отриманий профіль демонструє зрілу емпатійну чутливість, емоційну врівноваженість та соціальну компетентність, що забезпечують ефективне вирішення міжособистісних конфліктів.

Кластер 2 характеризується нижчими значеннями показників емпатії з вищими показниками особистісного дистресу, що вказує на емоційну вразливість при переживанні страждань іншими людьми. Крім вказаного, для цього кластеру характерна менша вираженість конструктивних стилів поведінки у конфлікті. Для цієї групи більш типовими є елементи суперництва й уникнення, що, разом з емоційною реактивністю (дистрес) може вказувати на егоцентричні моделі реагування. Як і у попередньому кластері, рівні тривожності в обох її формах (ситуативній та особистісній) практично не відрізняються від середніх у вибірці.

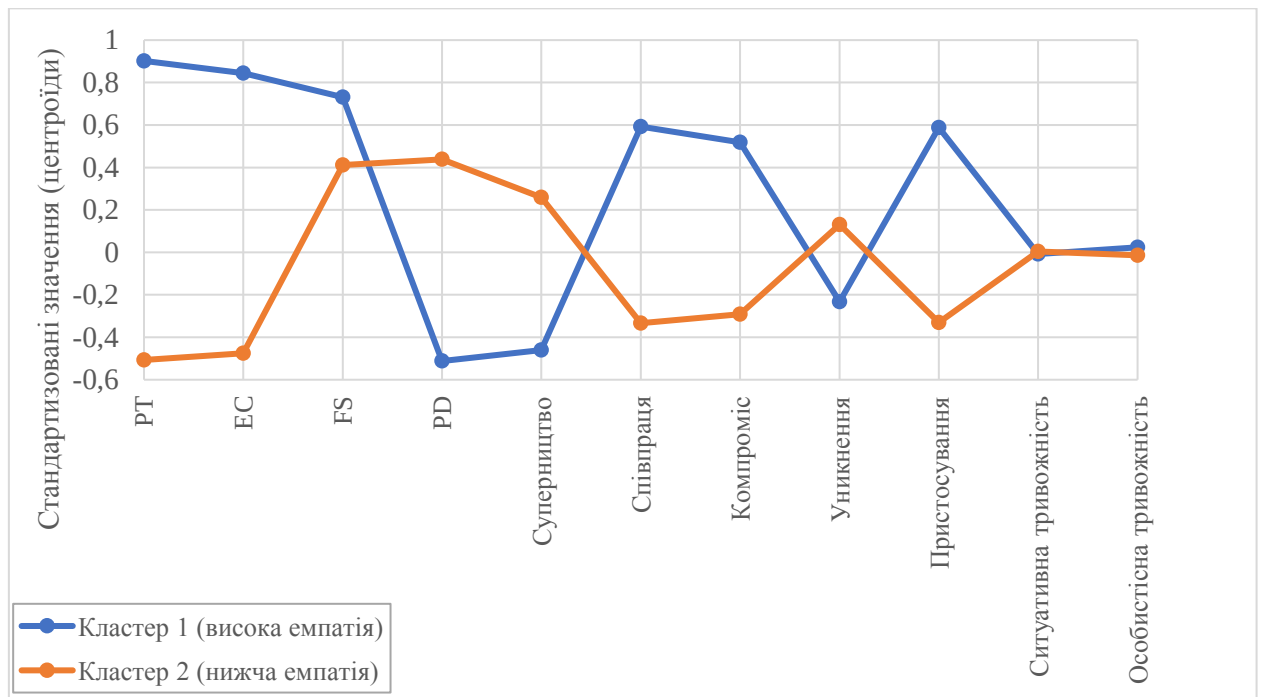


Рис. 2. Профілі кластерів за емпатією, стилями поведінки у конфлікті та тривожністю

Таким чином, кластерний аналіз підтвердив, що рівень розвитку емпатії є важливим чинником, який диференціює респондентів за їхніми стратегіями поведінки у конфлікті. Так, досліджувані з вищим рівнем зрілої емпатії демонструють більшу схильність до конструктивних, неагресивних стилів, тоді як досліджувані з нижчою емпатією у поєднанні з дистресом показали зниження орієнтації на співпрацю й компроміс.

Примітно, що попри підвищений рівень ситуативної і особистісної тривожності у вибірці (табл. 10), ці показники не стали визначальним у кластеризації. Ключову роль у поділі респондентів відіграли саме емпатійні

характеристики та стилі поведінки у конфліктних ситуаціях. А тривожність виявилася фоновим чинником, характерним для усієї вибірки (як для респондентів з високою емпатією, так і для тих, у кого вона менш розвинена), але не достатньо варіативним, аби стати критерієм кластеризації.

Отримані дані узгоджуються з викладеними вище результатами кореляційного аналізу і підкреслюють ключову роль емпатії у профілактиці та подоланні міжособистісних конфліктів.

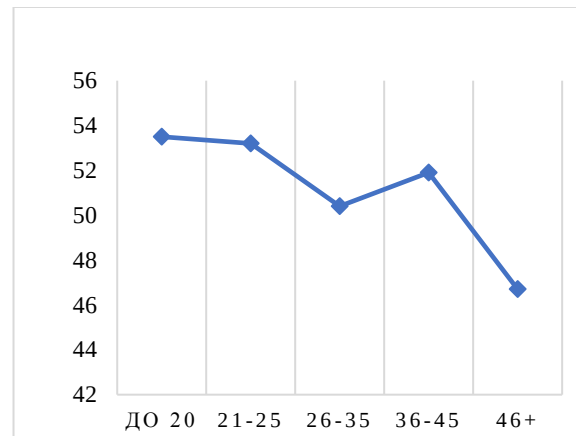
Заключним етапом математико-статистичної обробки даних нашого дослідження є виявлення можливих відмінностей у показниках емпатії, стилях поведінки у конфлікті та рівнях тривожності між окремими підгрупами респондентів. Для цього було здійснено порівняльний аналіз незалежних вибірок за допомогою непараметричних критеріїв Манна-Уїтні та Краскела-Уоллеса. Для групування досліджуваних нами були використані такі аспекти як: стать, вік, освіта, сімейний стан, сфера професійної діяльності, суб'єктивна оцінка частоти та результатів конфліктів, а також роль розуміння почуттів іншого у їх вирішенні. Результати за усіма процедурами наведені у додатку Г.

Результати порівняльного аналізу показали, що стать, освіта, галузь професійної діяльності та частота/результати конфліктних ситуацій не виступають значущими чинниками диференціації емпатії, стилів поведінки у конфлікті чи рівнів тривожності у даній вибірці. Натомість вік та сімейний стан виявилися пов'язаними з рівнем особистісної тривожності, а оцінка ролі емпатії у вирішенні конфліктів – як із ситуативною, так і з особистісною тривожністю. Це свідчить про те, що тривожність виступає найбільш чутливим показником до соціально-психологічних факторів, тоді як емпатія та стилі поведінки виявляють більшу стабільність. Розглянемо по порядку.

Детальне дослідження вікового аспекту особистісної тривожності показав, що найвищі показники зафіксовано у респондентів до 20 років ($M=53,5$; $SD=3,12$) та у віковій групі 21-25 років ($M=53,2$; $SD=4,09$). Це свідчить про те, що молоді люди схильні до переживання тривожності, що може бути зумовлено як особливостями формування особистості, так і соціальною невизначеністю.

	Вік	Mean	SD
Особистісна тривожність	до 20	53.5	3.12
	21-25	53.2	4.09
	26-35	50.4	3.24
	36-45	51.9	3.54
	46+	46.7	5.01

Рис. 3. Динаміка особистісної тривожності у різних вікових груп.



На рис. 3 зображено динаміку: крива демонструє зниження рівня особистісної тривожності від молодших до старших груп із невеликим підйомом у середньому віці (36–45 років). Досить стрімкий спад спостерігається після 45 років, що може свідчити про набуття життєвого досвіду і вироблення механізмів подолання негативних переживань. Вказане узгоджується з результатами непараметричного аналізу ($\chi^2 = 11,253$; $p = 0,024$), який підтвердив наявність статистично значущих відмінностей між віковими групами (додаток Г).

Аналогічна процедура була здійснена для диференціації особистісної тривожності досліджуваних за сімейним станом.

	Сімейний стан	Mean	SD
Особистісна	Одружений/Заміжня	52.1	3.30
	У стосунках	49.1	4.84
	Розлучений/Розлучена	48.3	3.40
	Неодружений/Незаміжня	53.2	2.82

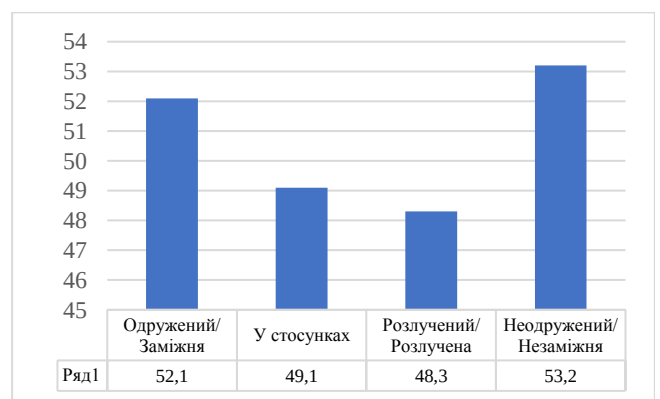


Рис. 4. Відмінності у показниках особистісної тривожності у досліджуваних з різним сімейним станом

Як можна побачити з рис. 4 найвищі показники зафіксовано у групи неодружених/незаміжніх ($M=53,2$; $SD=2,82$), що може свідчити про більшу емоційну напругу. При цьому високі показники також мають респонденти, які перебувають у шлюбі ($M=52,1$; $SD=3,30$). Помітно нижчий рівень тривожності спостерігається у досліджуваних, які перебувають у стосунках, але не одружені ($M=49,1$; $SD=4,84$), та для групи розлучених ($M=48,3$; $SD=3,40$). Отже, можна зробити висновок, що стабільні партнерські стосунки (у шлюбі чи поза ним) не завжди є захисним чинником: нижчий рівень тривожності продемонстрували саме ті, хто перебуває у стосунках без офіційного шлюбу, тоді як у шлюбі та особливо за його відсутності показники були вищими. Це частково підтверджується результатами непараметричного аналізу ($\chi^2=9,608$; $p=0,022$), які засвідчили наявність статистично значущих відмінностей між групами (додаток Г).

Як вже зазначалось вище, аналіз показав наявність статистично значущих відмінностей вираженості ситуативної і особистісної тривожності між групами досліджуваних, виділених на основі розуміння ними ролі емпатії у вирішенні конфліктних ситуацій.

Таблиця 2.2.13

Середні показники ситуативної та особистісної тривожності залежно від оцінки респондентами ролі розуміння почуттів іншого у вирішенні конфліктних ситуацій

	Роль розуміння почуттів іншого у вирішенні конфліктних ситуацій	Mean	SD
Ситуативна тривожність	Завжди	51.4	2.87
	Часто	53.6	3.28
	Іноді	51.6	2.22
Особистісна тривожність	Завжди	48.1	4.67
	Часто	52.7	3.21
	Іноді	51.6	2.55

З таблиці вище бачимо відмінності між групами досліджуваних у рівнях тривожності залежно від того, наскільки вони визнають важливість розуміння

почуттів іншого у процесі врегулювання конфлікту. Найвищий рівень ситуативної тривожності мають ті, хто вказав, що розуміння почуттів іншого «часто» допомагають у врегулюванні конфліктів ($M=53,6$; $SD=3,28$). Це може свідчити про підвищену емоційну чутливість у таких респондентів у конфліктних обставинах. Натомість ті, хто відповіли «завжди» чи «іноді» продемонстрували нижчі рівні ситуативної тривожності.

Так само, найвищий рівень особистісної тривожності характерний для респондентів, які помірно підкреслюють необхідність емпатії («часто») ($M=52,7$; $SD=3,21$). Респонденти, що обрали «іноді», займають проміжне положення, а найнижчий рівень тривожності виявився у тих, хто кардинально підкреслив важливість розуміння почуттів іншого у процесі врегулювання конфлікту («завжди»).

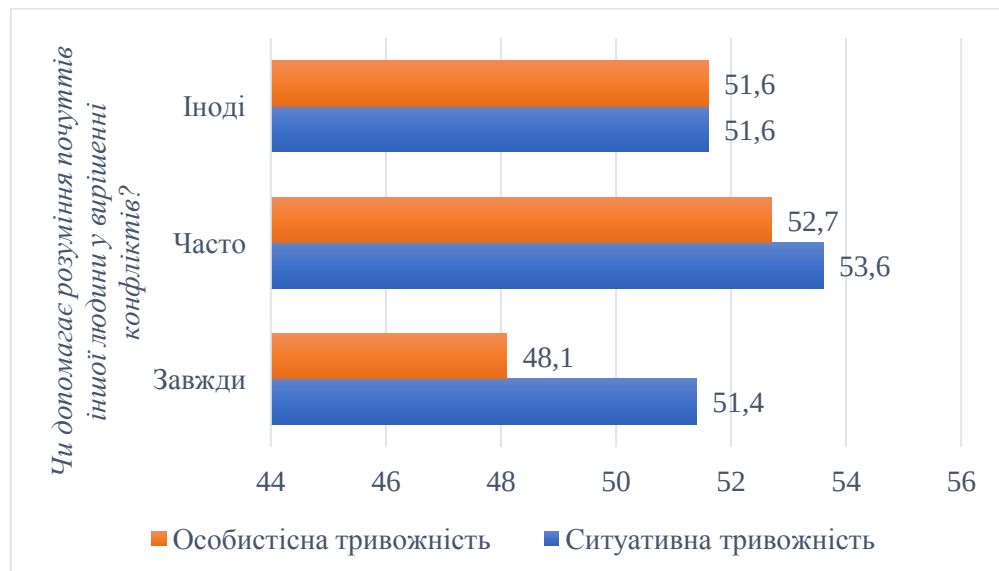


Рис. 5. Відмінності у показниках ситуативної та особистісної тривожності залежно від оцінки респондентами ролі розуміння почуттів іншого у вирішенні конфліктних ситуацій

Узагальнюючи вищевикладене, можна сказати, що рівень тривожності у досліджуваних частково залежить від віку, сімейного стану. При цьому, визнання емпатії як ключового чинника врегулювання конфліктів (Чи допомагає розуміння почуттів іншої людини у вирішенні конфліктів?) пов'язане з меншими проявами особистісної тривожності.

Результати проведеного дослідження показали, що емпатія є важливим чинником профілактики та врегулювання міжособистісних конфліктів,

оскільки її високий рівень асоціюється з конструктивними стратегіями поведінки (компроміс, співпраця). При цьому, рівень тривожності, хоч і підвищений у вибірці, не визначає безпосередньо належність до певних стилів чи кластерів, проте варіює залежно від віку, сімейного стану та ставлення до емпатії.

Гіпотеза про тривожність як модератора не підтвердилась. Ми припускаємо, що це пов'язано з ефектом суцільно стресового фону (війна, соціальна напруга), який нівелював індивідуальні відмінності. Уся вибірка виявилася високотривожною.

В умовах гомогенно високого рівня тривожності (який є фоном для всього суспільства), цей фактор перестає бути диференціюючим. Натомість, головним предиктором конструктивної поведінки залишаються внутрішні особистісні ресурси, а саме – когнітивна та афективна емпатія.

2.3. Практичні рекомендації щодо розвитку емпатії як ресурсу вирішення конфліктів

Результати проведеного емпіричного дослідження підтвердили, що високий рівень когнітивної та афективної емпатії у поєднанні з низькими показниками тривожності сприяє вибору конструктивних стратегій поведінки, таких як співпраця та компроміс. Водночас поєднання низької емпатійності з високою тривожністю виявилось пов'язаним із менш ефективними стилями реагування - суперництвом, униканням чи пристосуванням.

Отримані дані дозволяють розглядати емпатію як значущий психологічний ресурс профілактики та оптимізації конфліктної взаємодії. Вона забезпечує здатність до розуміння позиції іншого, створює умови для конструктивного діалогу та сприяє гармонізації міжособистісних стосунків. У контексті підвищеної соціальної напруги та зростання рівня тривожності у сучасному суспільстві розвиток емпатії набуває особливого значення, оскільки може виступати засобом зниження конфліктності та підвищення психологічної стійкості особистості.

Спираючись на результати дослідження, доцільно запропонувати комплекс практичних рекомендацій, спрямованих на розвиток емпатії як ресурсу зниження конфліктності та підвищення якості міжособистісної взаємодії.

1) Розвивати когнітивну емпатію. Когнітивна емпатія є однією з провідних складових емпатійного процесу, що відображає здатність особистості усвідомлювати думки, мотиви, переконання та емоційні стани іншої людини. Вона забезпечує інтелектуальне розуміння внутрішнього світу співрозмовника та виступає ключовою умовою конструктивної взаємодії у конфліктних ситуаціях. Саме цей компонент емпатії сприяє подоланню егоцентричного сприйняття, дозволяє людині вийти за межі власних суб'єктивних суджень, прийняти позицію іншого та прогнозувати можливі реакції партнера по спілкуванню. Недостатній рівень розвитку, навпаки, зумовлює тенденцію до однобічного трактування ситуації, що підвищує ризик виникнення непорозумінь, емоційної напруги та деструктивних способів реагування у процесі міжособистісної взаємодії.

На думку М. Нікітіна когнітивна емпатія – це емпатія, яка виявляється в розумінні та аналізі думок інших, а її головне завдання полягає в усвідомленні та розумінні проблеми. Когнітивна психологія характеризує емпатію, як набір різноманітних когнітивних механізмів, котрі необхідні для функціонування індивіда в соціумі, адекватного розуміння себе та інших [10] .

Розвиток когнітивної емпатії передбачає системну роботу над формуванням здатності бачити ситуацію очима іншого, аналізувати її з різних позицій та критично переосмислювати власні судження. З цією метою доцільно використовувати спеціальні вправи, які сприяють децентрації мислення, підвищенню когнітивної гнучкості та поглибленню міжособистісного розуміння.

Однією з ефективних методик є вправа «Прийняття перспективи», розроблена в межах експериментальних досліджень когнітивної емпатії. Вона ґрунтується на роботах А. Д. Галінського, Г. Ку та Ч. С. Вана [23] а також на

подальших дослідженнях ученого і його колег, присвячених ефективності цього підходу в міжособистісних переговорах [22] .

Метою вправи є розвиток уміння свідомо аналізувати ситуацію з позиції іншої людини. Під час виконання завдання учаснику пропонують відтворити певну життєву чи професійну подію не від власного імені, а від імені опонента: описати, як інша сторона сприймає події, які емоції переживає, яких цілей прагне досягти. Після цього проводиться коротке обговорення результатів, у ході якого учасник осмислює, як змінилося його розуміння ситуації та ставлення до опонента. Дослідження підтвердили, що систематичне застосування вправи «Прийняття перспективи» сприяє зниженню рівня міжособистісної напруженості, покращенню якості комунікації та підвищенню здатності до конструктивного вирішення конфліктів.

Вправа «Тренування емпатійної точності» була розроблена на основі експериментальної методики оцінювання емпатійної точності, запропонованої В. Іксесом і Дж. Сімпсоном [28]. Її зміст полягає у вдосконаленні здатності точніше інтерпретувати емоційні та когнітивні стани інших людей, спираючись на зовнішні невербальні сигнали та контекст взаємодії.

У процесі виконання завдання учасникам демонструють короткі відеофрагменти або описують ситуації міжособистісної взаємодії. Кожен має визначити, що, на його думку, відчувають і про що думають учасники події. Потім результати порівнюють із реальними висловлюваннями або емоційними реакціями людей, зображених у відео. Обговорення допомагає проаналізувати, які саме невербальні сигнали стали підставою для зроблених висновків, а також які інтерпретаційні помилки могли виникнути внаслідок упередженості чи емоційного перенесення.

Регулярне використання цієї вправи сприяє підвищенню точності емоційного розпізнавання, розвитку уважності до невербальних аспектів спілкування, формуванню когнітивної рефлексії та посиленню здатності прогнозувати поведінку інших. Результати досліджень засвідчують, що систематичне тренування емпатійної точності підвищує рівень когнітивної емпатії та покращує якість міжособистісних стосунків.

Ще одним ефективним методом розвитку когнітивної емпатії є вправа «Активне слухання», заснована на сучасних дослідженнях міжособистісної комунікації [18;38]. Її мета полягає у вдосконаленні здатності уважно сприймати співрозмовника, усвідомлено аналізувати зміст його висловлювань і точно відображати почуте. Активне слухання сприяє забезпеченню позитивної атмосфери на заняттях з іноземної мови, мінімізації ймовірності конфліктних ситуацій та формуванню поваги й довіри між учасниками освітнього процесу [12].

У ході виконання завдання учасники працюють у парах: один ділиться власним досвідом чи описує ситуацію, яка викликала емоційне напруження, а інший практикує техніки активного слухання - перефразування, уточнення, емоційне віддзеркалення та вербалізацію почуттів. Після завершення діалогу ролі змінюються, а учасники обговорюють, як така форма спілкування вплинула на рівень розуміння, довіри та емоційного контакту (детальний опис з інструкцією подано в додатку Д) [6].

Систематичне використання цієї вправи сприяє розвитку когнітивної емпатії, підвищує точність інтерпретації висловлювань співрозмовника, покращує якість комунікації та знижує ймовірність виникнення непорозумінь у міжособистісних стосунках

Таким чином, розвиток когнітивної емпатії є ключовою умовою гармонійної взаємодії та конструктивного розв'язання міжособистісних конфліктів. Використання описаних методик сприяє глибшому розумінню внутрішніх станів інших людей, підвищує когнітивну гнучкість і забезпечує ефективне спілкування в соціально напружених ситуаціях.

2) Розвивати афективну емпатію. Афективна емпатія є емоційним компонентом емпатійного процесу, що відображає здатність особистості співпереживати емоціям іншої людини, відчувати її емоційний стан як власний, зберігаючи при цьому усвідомлену дистанцію. Вона ґрунтується на механізмах емоційного резонансу, ідентифікації та співпереживання, завдяки яким людина може глибше розуміти почуття іншого без потреби у їхньому вербальному вираженні.

Цей компонент забезпечує глибший рівень міжособистісного розуміння, сприяє формуванню довіри, чуттєвої взаємності та позитивного емоційного клімату у стосунках. Як зазначають С. Єрмакова, О. Байрамова та С. Доскач, афективний аспект міжособистісних відносин проявляється через емоційні переживання людей стосовно їхніх взаємозв'язків; він включає емоційні стани, конфліктність почуттів, чуттєвість, а також задоволеність собою та іншими. Емпатія в емоційному компоненті міжособистісної взаємодії сприяє адекватному емоційному реагуванню, емоційній включеності у взаємодію та збільшує емоційну складність відносин [7].

Розвинена афективна емпатія формує емоційну чутливість, довіру та позитивне ставлення у процесі взаємодії, що є надзвичайно важливим у контексті врегулювання конфліктів. Її дефіцит, навпаки, зумовлює байдужість, емоційну відстороненість і зростання міжособистісної напруги.

Подальший розвиток цього компоненту передбачає тренування здатності усвідомлювати власні почуття, розпізнавати емоційні реакції інших людей і гармонізувати емоційний обмін у процесі спілкування. Для цього доцільно застосовувати вправи, спрямовані на розвиток емоційного усвідомлення, резонансу та емпатійного відгуку.

Однією з ефективних методик розвитку афективної емпатії є вправа **«Медитація люблячої доброти»**, що належить до практик формування просоціальних емоцій та емоційного співчуття. Її ефективність доведено у працях К. Хатчерсон, Е. Сеппала та Дж. Гросса [27], а також у подальших емпіричних дослідженнях Б. Кок, К. Коффі та Б. Фредріксон, присвячених впливу позитивних емоцій на розвиток емпатійних реакцій та соціальної взаємопов'язаності [30].

Метою вправи є розвиток емоційної чутливості, підвищення здатності до співпереживання та формування внутрішнього стану доброзичливості до інших людей. Під час виконання медитації учасник послідовно спрямовує побажання добра спочатку до себе, потім до близької людини, нейтральної особи, людини, з якою існує напруга у взаєминах, і зрештою — до всіх істот. Використовуються короткі фрази: «Нехай я/ти будеш(еш) у безпеці, здоров(а)

та спокійний(а)». Дослідження доводять, що регулярна практика медитації люблячої доброти підвищує рівень афективної емпатії, знижує емоційну напруженість і посилює відчуття близькості з іншими людьми. Механізм її дії полягає у стимуляції емоційних структур мозку, пов'язаних із теплом, співчуттям та прихильністю, що сприяє активізації афективного компонента емпатії. У результаті формується глибше емоційне розуміння та здатність до співпереживання, що сприяє гармонізації міжособистісної взаємодії.

Ще одним засобом розвитку афективної емпатії є вправа «Уява співчуття», розроблена британським психологом Полом Гілбертом у межах підходу терапії, сфокусованої на співчутті [25]. Її метою є формування теплого емоційного ставлення до себе та інших, розвиток чутливості до переживань співрозмовника й зменшення ворожості у спілкуванні. Під час виконання завдання учаснику пропонується уявити фігуру або істоту, яка уособлює турботу, доброту та безумовне прийняття. Зосереджуючись на цьому образі, людина відчуває спокій, підтримку і внутрішнє тепло, що допомагає відновити емоційну рівновагу. Надалі сформоване відчуття тепла та прийняття спрямовується на іншу особу, передусім на ту, з якою спостерігається емоційна напруга чи наявні ознаки конфліктної взаємодії. Така практика активізує емоційні системи, пов'язані з довірою, безпекою та ніжністю, сприяє виникненню щирого співпереживання і гармонізації міжособистісних контактів. Регулярне виконання вправи знижує рівень емоційної напруженості, зміцнює здатність до емпатійного відгуку та підвищує психологічну стійкість у взаємодії з іншими людьми.

Вправа «Емоційна діада» була розроблена під керівництвом німецької дослідниці Танї Зінгер у межах міжнародного дослідницького проєкту «Ресурс» (ReSource Project), реалізованого в Інституті когнітивних і мозкових наук імені Макса Планка (м. Лейпциг) [36]. Її метою є формування емоційного резонансу, емпатійного слухання та здатності усвідомлено ділитися власними переживаннями без оцінювання з боку партнера. Під час виконання вправи двоє учасників по черзі розповідають про одну складну й одну приємну подію останньої доби, зосереджуючись на власних почуттях і тілесних відчуттях,

тоді як партнер практикує уважне, безоцінне слухання. Така взаємодія активізує процеси співпереживання, доброзичливості та прийняття, знижує рівень емоційного напруження та підсилює внутрішнє відчуття зв'язку з іншою людиною. Емпіричні дослідження підтверджують, що регулярне виконання вправи підвищує показники афективної емпатії, зменшує рівень стресу та покращує якість соціальної взаємодії. (Детальний опис із таблицею спостережень наведено в додатку Е.) [34].

Запропоновані техніки розвитку когнітивної та афективної емпатії демонструють, що емпатійність може цілеспрямовано формуватися і вдосконалюватися в процесі психологічної практики. Використання вправ, спрямованих на усвідомлення власних емоцій, розвиток здатності до емоційного резонансу, активного слухання та співпереживання, сприяє підвищенню гнучкості спілкування, гармонізації міжособистісних контактів і конструктивному розв'язанню конфліктних ситуацій. Розвиток емпатії виступає не лише засобом профілактики деструктивної поведінки, а й важливим ресурсом психологічної стійкості, толерантності та внутрішньої зрілості особистості.

2.4 Висновки для другого розділу

У другому розділі магістерського дослідження представлено результати емпіричного аналізу ролі емпатії у профілактиці та вирішенні міжособистісних конфліктів, а також розроблено практичні рекомендації, спрямовані на її цілеспрямований розвиток. Отримані дані засвідчили, що емпатія є провідним психологічним чинником гармонізації міжособистісних взаємин, оскільки забезпечує адекватне емоційне реагування, здатність розуміти позицію іншої людини та підтримувати конструктивну комунікацію. Високий рівень когнітивної й афективної емпатії сприяє зниженню напруженості у спілкуванні, підвищує готовність до співпраці та взаєморозуміння, тоді як її недостатній розвиток зумовлює емоційну відстороненість, егоцентризм і схильність до неадаптивних форм поведінки у конфліктних ситуаціях.

Результати кореляційного аналізу засвідчили наявність стійких взаємозв'язків між рівнем емпатійності, особистісною тривожністю та вибором стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях. Установлено, що розвиток емпатії супроводжується зниженням рівня тривожності та підвищенням здатності до емоційної саморегуляції, що, у свою чергу, сприяє більш ефективному розв'язанню міжособистісних суперечностей. Особи з високими показниками емпатії характеризуються вищим рівнем соціальної компетентності, емоційної зрілості й толерантності, а також здатністю сприймати конфлікт не як загрозу, а як можливість досягнення взаєморозуміння. Отримані результати підтверджують, що емпатія є не лише емоційною реакцією, а складним психологічним утворенням, яке інтегрує когнітивні, афективні та поведінкові компоненти міжособистісної взаємодії.

Практична частина дослідження була спрямована на визначення ефективних психологічних засобів розвитку емпатії у процесі міжособистісного спілкування. Запропонований комплекс технік, який охоплює «Прийняття перспективи», «Тренування емпатійної точності», «Активне слухання», «Медитація люблячої доброти», «Уява співчуття» та «Емоційна діада», ґрунтується на сучасних наукових підходах і підтвердженій ефективності їх застосування у розвитку когнітивного й афективного компонентів емпатії. Виконання цих вправ сприяє глибшому усвідомленню власних емоційних станів, підвищенню здатності до співпереживання, формуванню доброзичливого ставлення до інших, толерантності та довіри у взаємодії. Практичне впровадження описаних методик у діяльності психолога, педагога чи консультанта може істотно підвищити ефективність міжособистісної комунікації, зменшити рівень конфліктності та сприяти становленню емоційно зрілої, гармонійної особистості.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження ролі емпатії у профілактиці та вирішенні міжособистісних конфліктів дозволило зробити такі висновки.

Теоретико-методологічний аналіз сучасних наукових досліджень і публікацій показав, що емпатія відіграє провідну роль у регуляції регуляції соціально-психологічної взаємодії та запобіганні конфліктам. Вона постає як інтегративна властивість особистості, що забезпечує розуміння емоційного стану іншої людини, здатність до співпереживання, емоційної підтримки та конструктивного діалогу. Емпатія сприяє формування толерантності, взаємоповаги та зниженню напруженості у спілкуванні, виступаючи важливим чинником гармонізації міжособистісних стосунків.

Встановлено, що емпатія є складним багаторівневим утворенням, яке поєднує когнітивний, афективний і поведінковий компоненти, а її розвиток пов'язаний із формуванням емоційного інтелекту та моральної зрілості особистості. Водночас у сучасній психологічній науці недостатньо розкрито роль емпатії як чинника профілактики й вирішення міжособистісних суперечностей. Залишається обмежено вивченим взаємозв'язок між рівнем емпатійності, тривожністю та вибором стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях, а також потребує подальшого розвитку практичний аспект формування емпатійних умінь як ресурсу гармонізації соціальної взаємодії.

У межах проведеного емпіричного дослідження було розроблено програму, спрямовану на вивчення ролі емпатії у профілактиці та вирішенні міжособистісних конфліктів. Дослідження охоплювало 50 респондентів різного віку та професійної належності. Для діагностики використовувалися стандартизовані психодіагностичні методики: Індекс міжособистісної реактивності М. Девіса (IRI) для вимірювання когнітивної та афективної емпатії, шкала тривожності Спілбергера-Ханіна (STAI) для визначення рівня ситуативної й особистісної тривожності, а також тест Томаса-Кілмена (TKI) для виявлення стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях. Застосування комплексу методів кількісного та якісного аналізу, зокрема кореляційного аналізу за критерієм Спірмена, дало змогу виявити взаємозв'язки між рівнем

емпатії, тривожністю та вибором стратегій поведінки, а також підтвердити роль емпатії як ключового чинника гармонізації міжособистісної взаємодії.

Емпірично досліджено особливості впливу емпатії на профілактику та вирішення міжособистісних конфліктів. Результати тестування показали, що більшість респондентів мають середній рівень розвитку емпатії, який забезпечує базову здатність до розуміння емоційних станів інших, але водночас залишає потенціал для її подальшого удосконалення. Вищі показники за шкалами прийняття перспективи та емпатійної турботи свідчать про сформованість когнітивного та емоційного компонентів емпатії, тоді як середній рівень особистісного дистресу відображає здатність респондентів зберігати емоційну рівновагу в напружених ситуаціях.

Дослідження стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях показало, що найбільш поширеними є пристосування та компроміс, що свідчить про схильність учасників до конструктивної взаємодії, зниження конфліктності та прагнення зберегти позитивні стосунки. Підвищені показники ситуативної й особистісної тривожності, зафіксовані у вибірці, відображають вплив соціальної нестабільності та воєнного контексту, проте не перешкоджають ефективному розв'язанню конфліктів.

Результати кореляційного аналізу підтвердили наявність статистично значущих взаємозв'язків між когнітивними та афективними компонентами емпатії (прийняттям перспективи, фантазією, емпатійною турботою) і вибором конструктивних стратегій поведінки - співпрацею та компромісом. Зв'язків між рівнем емпатії та тривожністю не виявлено, що свідчить про відносну незалежність емоційної чутливості від ситуативних станів напруження. Таким чином, отримані результати емпірично підтверджують, що розвиток емпатії сприяє формуванню психологічної стійкості, гармонізації міжособистісних відносин і підвищенню здатності до конструктивного вирішення конфліктів.

На основі результатів емпіричного дослідження та узагальнення практичного досвіду фахівців розроблено комплекс рекомендацій, спрямованих на розвиток когнітивного та афективного компонентів емпатії як

чинників гармонізації міжособистісних взаємин і профілактики конфліктів. Запропоновані психотехніки сприяють формуванню здатності усвідомлювати емоційні стани інших, виявляти співпереживання та підвищувати ефективність комунікативної взаємодії. Розроблені рекомендації можуть бути використані практичними психологами, педагогами та консультантами для оптимізації міжособистісних стосунків, зниження рівня конфліктності та підвищення психологічної стійкості особистості.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Афанасьєва Л. П. Роль емпатії у розвитку соціальної відповідальності студентської молоді. *Педагогічні науки: реалії та перспективи*. 2020. № 74. С. 12–19.
2. Афанасьєва Н. Є. Особливості взаємозв'язку емпатійності та стратегій поведінки у конфлікті у студентів-психологів. *Information and innovative technologies in the turbulence era: collective monograph*. Publishing House of University of Technology, Katowice, -2022. С. 43-56.
3. Білоконенко Л. А. *Українськомовний міжособистісний конфлікт (стилістика, моделі комунікації, запобігання) : монографія*. Київ : Інтерсервіс, 2015. 335 с.
4. Білоус П.В. *Психологія літературної творчості: навчальний посібник*. Київ, 2014. 216с.
5. Вавринів О. С. Становлення поняття емпатії в психології. *Теорія і практика сучасної психології*. 2019. № 2, т. 1. С. 28–31.
<https://dspace.lvduvs.edu.ua/handle/1234567890/6462>
6. Гриценко, Л.І. Як навчитися мовчати обережно. *Методист*, 2017. №10 (70). С. 50-58.
7. Єрмакова С. С., Байрамова О. В., Доскач С. С. Психологія міжособистісних відносин: роль емпатії та спілкування. *Перспективи та інновації науки (Серія «Педагогіка», Серія «Психологія», Серія «Медицина»)*. – 2024. – № 1(35). – С. 511–521. – DOI: 10.52058/2786-4952-2024-1(35)-511-521.
8. Жмай О. В., Конопля О. І. Стратегії поведінки в конфлікті та їх взаємозв'язок з емоційним інтелектом. *Психологічний журнал*. 2019. № 4. С. 55–63.
9. Журавльова Л. П. *Психологічні основи розвитку емпатії людини: дис. д-ра психол. наук: 19.00.07 / Південноукраїнський держ. пед. ун-т ім. К. Д. Ушинського*. - Одеса, 2008. 469 с.
10. Іванотчак Н. Лінгвокогнітивні і прагматичні параметри емпатії в англomовній дитячій прозі жанру фен тезі. Харків: Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна, 2017. 229 с.

11. Коломієць Т. В. Особливості емпатійної міжособистісної взаємодії в юнацькому віці: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.07. Житомир, 2015. 197 с. Доступ: е-репозитарій Житомирського держ. ун-ту (PDF). eprints.zu.edu.ua
12. Нестеренко Л. (2021). Активне слухання як спосіб підвищення ефективності комунікації у процесі навчання англійської мови за професійним спрямуванням у ЗВО. *Український педагогічний журнал*, № 4, 206-213. <https://doi.org/10.32405/2411-1317-2021-4-206-213>
13. Носенко Е.Л. Емоційний інтелект як соціально значуща інтегральна властивість особистості *Психологія і суспільство*. 2004. №4. С. 95-109.
14. Ситнік С. Емпатія як регулятор міжособистісної взаємодії. Наукові праці МАУП. Психологія, Випуск 4 (53), 2021. С. 77. – URL: <https://journals.maup.com.ua/index.php/psychology/article/download/1324/1815/1868>
15. Ханін Ю. Л. Короткий посібник до шкали реактивної та особистісної тривожності Ч. Д. Спілбергера. Київ, 2001.
16. Шмаленко Ю. І. Ефективні комунікативні стратегії в конфліктних ситуаціях / Ю. І. Шмаленко // *Особистість та суспільство в цифрову еру: психологічний вимір* : матер. IV міжнар. наук.-практ. конф. (м. Одеса, 21 черв., 2024 р.) / за заг. ред. проф. М. Р. Аракеяна. - НУ «ОЮА», 2024. - С. 208-213.
17. American Psychological Association. Empathy and conflict resolution: Policy guidelines. Washington, DC: APA, 2019.
18. Bodie, G. D. (2011). The Active-Empathic Listening Scale (AELS): Conceptualization and evidence of validity within the interpersonal context. *Communication Quarterly*, 59(3), 277–295. <https://doi.org/10.1080/01463373.2011.583495>.
19. Davis M. H. Measuring individual differences in empathy: Evidence for a multidimensional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*. – 1983. – № 44(1). – P. 113–126.
20. Decety J., Cowell J. M. Empathy, morality, and social decision-making: A neuroscientific perspective. *Current Opinion in Behavioral Sciences*. 2015. Vol. 3. P. 1–6.

21. European Federation of Psychologists' Associations. EuroPsy Competence Framework. Brussels: EFPA, 2020.
22. Galinsky A. D., Maddux W. W., Gilin D., White J. B. Why it pays to get inside the head of your opponent: The differential effects of perspective taking and empathy in negotiations. *Psychological Science*. 2008. Vol. 19(4). P. 378–384.
23. Galinsky, A. D., Ku, G., & Wang, C. S. (2005). Perspective-taking and self–other overlap: Fostering social bonds and facilitating social coordination. *Journal of Personality and Social Psychology*, 88(4), 703–717.
24. Galinsky, A. D., Maddux, W. W., Gilin, D., & White, J. B. (2008). Why it pays to get inside the head of your opponent: The differential effects of perspective taking and empathy in negotiations. *Psychological Science*, 19(4), 378–384.
25. Gilbert, P. (2010). *The compassionate mind: A new approach to life's challenges*. London: Constable — (Technique: Compassion-Focused Imagery, pp. 213–228)
26. Goleman D. Social Intelligence: The New Science of Human Relationships. – New York: Bantam Books, 2006. – 403 p.
27. Hutcherson, C. A., Seppälä, E. M., & Gross, J. J. (2008). *Loving-kindness meditation increases social connectedness*. *Emotion*, 8(5), 720–724. <https://doi.org/10.1037/a0013237>
28. Ickes, W., & Simpson, J. A. (2001). *Managing empathic accuracy in close relationships*. *Journal of Social and Personal Relationships*, 18(6), 791–817.
29. Kilmann R. H. Mastering the Thomas–Kilmann Conflict Mode Instrument (TKI). Newport Coast, CA: Kilmann Diagnostics, 2023. – 302 p.
30. Kok, B. E., Coffey, K. A., Cohn, M. A., Catalino, L. I., Vacharkulksemsuk, T., Algoe, S. B., Brantley, M., & Fredrickson, B. L. (2013). *How positive emotions build physical health: Perceived positive social connections account for the upward spiral between positive emotions and vagal tone*. *Psychological Science*, 24(7), 1123–1132. <https://doi.org/10.1177/0956797612470827>

31. Konrath S. Critical Synthesis Package: Interpersonal Reactivity Index (IRI). *MedEdPORTAL*, 2013. DOI: 10.15766/mep_2374-8265.9596. – URL: https://doi.org/10.15766/mep_2374-8265.9596
32. Konrath S., O'Brien E., Hsing C. Changes in dispositional empathy in American college students over time: A meta-analysis. *Personality and Social Psychology Review*. 2011. № 15(2). P. 180–198.
33. Salovey P., Mayer J. D., Caruso D. R. The positive psychology of emotional intelligence. In: *Handbook of Positive Psychology*. – New York: Oxford University Press, 2002. – P. 159–171.
34. Singer, T. (2016). *Weekly Affect Dyad Exercise: Internal training protocol (ReSource Project, Affect Module)*. Unpublished internal document, Max Planck Institute for Human Cognitive and Brain Sciences, Leipzig, Germany.
35. Spielberger C. D., Gorsuch R. L., Lushene R. E. Manual for the State-Trait Anxiety Inventory (Self-Evaluation Questionnaire). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1983.
36. Trautwein, F.-M., Kanske, P., Böckler, A., & Singer, T. (2020). *Differential benefits of mental training types for attention, compassion, and theory of mind*. *Science Advances*, 6(45), eaba7607. <https://doi.org/10.1126/sciadv.aay5324>
37. Vachon D. D., Lynam D. R., Johnson J. A. The (non)relation between empathy and aggression: Surprising results from a meta-analysis. *Psychological Bulletin*. 2014. Vol. 140(3). P. 751–773.
38. Weger, H., Castle Bell, G., Minei, E. M., & Robinson, M. C. (2014). The relative effectiveness of active listening in initial interactions. *International Journal of Listening*, 28(1), 13–31. <https://doi.org/10.1080/10904018.2014.861302>.
39. World Health Organization. Mental health action plan 2013–2030. Geneva: WHO, 2021.
40. Zaki J. Empathy: A motivated account. *Psychological Bulletin*. 2014. Vol. 140(6). P. 1608–1647.

ДОДАТКИ

Додаток А

Результати перевірки емпіричних розподілів на нормальність

Descriptives					
				Shapiro-Wilk	
	Mean	Median	SD	W	p
PT	25.00	25.00	4.99	0.970	0.223
EC	25.78	25.00	5.40	0.966	0.153
FS	23.0	21.0	4.20	0.958	0.078
PD	20.0	19.0	5.40	0.942	0.018
Суперництво	3.56	3.00	1.58	0.948	0.029
Співпраця	5.88	6.00	1.89	0.959	0.085
Компроміс	7.74	7.50	1.47	0.936	0.009
Уникнення	5.88	6.00	1.39	0.939	0.013
Пристосування	8.38	8.00	2.00	0.954	0.048
Ситуативна тривожність	52.58	52.50	3.12	0.943	0.017
Особистісна тривожність	51.18	51.50	4.03	0.960	0.086

Додаток Б

Узагальнена кореляційна матриця

		PT	EC	FS	PD	Суперництво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Пристосування	Ситуативна тривожність	Особистісна тривожність
PT	Spearman's rho	—										
	df	—										
	p-value	—										
EC	Spearman's rho	0.834	—									
	df	48	—									
	p-value	<.001	—									
FS	Spearman's rho	0.712	0.648	—								
	df	48	48	—								
	p-value	<0.001	<0.001	—								
PD	Spearman's rho	-0.286	-0.341	-0.245	—							
	df	48	48	48	—							
	p-value	0.046	0.017	0.088	—							
Суперництво	Spearman's rho	0.002	-0.034	-0.218	0.275	—						
	df	48	48	48	48	—						
	p-value	0.992	0.813	0.129	0.055	—						
Співпраця	Spearman's rho	0.283	0.152	0.318	-0.115	-0.240	—					
	df	48	48	48	48	48	—					
	p-value	0.047	0.293	0.026	0.431	0.093	—					
Компроміс	Spearman's rho	0.323	0.296	0.267	0.185	0.160	0.223	—				
	df	48	48	48	48	48	48	—				
	p-value	0.022	0.037	0.061	0.199	0.268	0.120	—				
Уникнення	Spearman's rho	0.143	0.106	-0.164	0.211	0.052	-0.143	-0.094	—			
	df	48	48	48	48	48	48	48	—			
	p-value	0.321	0.462	0.252	0.143	0.721	0.322	0.515	—			
Пристосування	Spearman's rho	0.182	0.219	0.098	0.247	-0.482	0.005	-0.280	-0.345	—		
	df	48	48	48	48	48	48	48	48	—		
	p-value	0.205	0.126	0.495	0.084	<.001	0.970	0.049	0.014	—		
Ситуативна тривожність	Spearman's rho	0.143	0.121	-0.164	0.241	0.137	-0.041	-0.157	0.184	-0.005	—	
	df	48	48	48	48	48	48	48	48	48	—	
	p-value	0.323	0.403	0.262	0.094	0.341	0.777	0.278	0.200	0.975	—	
Особистісна тривожність	Spearman's rho	0.052	0.079	-0.187	0.263	0.200	-0.245	0.064	0.050	0.118	0.240	—
	df	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	—
	p-value	0.722	0.588	0.202	0.069	0.164	0.087	0.660	0.728	0.416	0.094	—

Результати кластерного аналізу

Sum of squares Table	
	Value
Cluster 1	132.4
Cluster 2	231.0
Between clusters	77.5
Total	441.0

Clustering Table	
Cluster No	Count
1	18
2	32

Centroids of clusters Table

	PT	EC	FS	PD	Суперництво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Прийомування	Ситуативна тривожність	Особистісна тривожність
Кластер 1	0.902	0.844	0.73	-0.51	-0.460	0.592	0.518	-0.233	0.588	-0.008	0.024
Кластер 2	-0.507	-0.475	-0.41	0.43	0.259	-0.333	-0.291	0.131	-0.331	0.004	-0.014

Результати порівняння вибірок

Результати порівняння вибірок, виділених на основі статі досліджуваних

Independent Samples T-Test			
		Statistic	p
PT	Mann-Whitney U	160	0.074
EC	Mann-Whitney U	166	0.099
FS	Mann-Whitney U	172	0.125
PD	Mann-Whitney U	185	0.238
Суперництво	Mann-Whitney U	197	0.330
Співпраця	Mann-Whitney U	238	0.964
Компроміс	Mann-Whitney U	209	0.473
Уникнення	Mann-Whitney U	214	0.554
Пристосування	Mann-Whitney U	238	0.964
Ситуативна тривожність	Mann-Whitney U	237	0.947
Особистісна тривожність	Mann-Whitney U	217	0.602
Note. H_a μ чоловіча $\neq$ μ жіноча			

Результати порівняння вибірок, виділених на основі віку досліджуваних

Kruskal-Wallis			
	χ^2	df	p
PT	3.586	4	0.465
EC	5.071	4	0.280
FS	4.112	4	0.197
PD	6.026	4	0.248
Суперництво	5.408	4	0.248
Співпраця	2.535	4	0.638
Компроміс	4.088	4	0.394
Уникнення	0.367	4	0.985
Пристосування	2.546	4	0.636
Ситуативна тривожність	0.666	4	0.955
Особистісна тривожність	11.253	4	0.024

**Результати порівняння вибірок, виділених на основі рівня здобутої
досліджуваними освіти**

Kruskal-Wallis			
	χ^2	df	p
PT	1.4085	3	0.704
EC	1.2204	3	0.748
FS	0.9822	3	0.805
PD	2.1761	3	0.537
Суперництво	2.0998	3	0.552
Співпраця	1.8988	3	0.594
Компроміс	1.9018	3	0.593
Уникнення	0.0843	3	0.994
Пристосування	1.4941	3	0.684
Ситуативна тривожність	5.8365	3	0.120
Особистісна тривожність	2.9141	3	0.405

**Результати порівняння вибірок, виділених на основі сімейного стану
досліджуваних**

Kruskal-Wallis			
	χ^2	df	p
PT	1.106	3	0.776
EC	3.748	3	0.290
FS	2.037	3	0.565
PD	4.261	3	0.234
Суперництво	1.378	3	0.711
Співпраця	0.453	3	0.929
Компроміс	6.793	3	0.079
Уникнення	5.973	3	0.113
Пристосування	2.733	3	0.435
Ситуативна тривожність	5.745	3	0.125
Особистісна тривожність	9.608	3	0.022

Результати порівняння вибірок, виділених на основі галузі професійної діяльності досліджуваних

Kruskal-Wallis			
	χ^2	df	p
PT	4.49	6	0.611
EC	12.37	6	0.054
FS	6.88	6	0.332
PD	8.71	6	0.191
Суперництво	3.87	6	0.695
Співпраця	3.93	6	0.686
Компроміс	3.33	6	0.766
Уникнення	9.03	6	0.172
Пристосування	5.80	6	0.446
Ситуативна тривожність	7.91	6	0.244
Особистісна тривожність	10.26	6	0.114

Результати порівняння вибірок, виділених на основі суб'єктивної оцінки досліджуваними частоти конфліктних ситуацій, що виникають у повсякденному житті

Kruskal-Wallis			
	χ^2	df	p
PT	1.313	3	0.726
EC	0.634	3	0.889
FS	1.121	3	0.772
PD	2.232	3	0.526
Суперництво	2.247	3	0.523
Співпраця	1.291	3	0.731
Компроміс	0.122	3	0.989
Уникнення	4.498	3	0.212
Пристосування	4.494	3	0.213
Ситуативна тривожність	3.358	3	0.340
Особистісна тривожність	3.546	3	0.315

Результати порівняння вибірок, виділених на основі суб'єктивної оцінки досліджуваними результату конфліктних ситуацій, що виникають у повсякденному житті

Kruskal-Wallis			
	χ^2	df	p
PT	0.392	4	0.983
EC	0.317	4	0.989
FS	0.521	4	0.972
PD	1.214	4	0.875
Суперництво	7.092	4	0.131
Співпраця	1.429	4	0.839
Компроміс	2.077	4	0.722
Уникнення	1.247	4	0.870
Пристосування	6.705	4	0.152
Ситуативна тривожність	3.513	4	0.476
Особистісна тривожність	4.184	4	0.382

Результати порівняння вибірок, виділених на основі суб'єктивної оцінки досліджуваними ролі розуміння почуттів іншого у вирішенні конфліктних ситуацій

Kruskal-Wallis			
	χ^2	df	p
PT	1.726	2	0.422
EC	0.148	2	0.929
FS	0.602	2	0.741
PD	1.538	2	0.463
Суперництво	2.397	2	0.302
Співпраця	1.142	2	0.565
Компроміс	0.702	2	0.704
Уникнення	1.270	2	0.530
Пристосування	0.260	2	0.878
Ситуативна тривожність	6.526	2	0.038
Особистісна тривожність	11.462	2	0.003

Мета: вчитися концентрувати увагу на партнері по спілкуванню; застосовувати принципи й прийоми активного слухання.

Час: 10 хв.

Обладнання: не потрібно.

Хід проведення: Вправа виконується в парах. Вивішується плакат або роздаються картки з написаними правилами активного слухання. У парах розподіляються ролі. Один партнер буде «слухачем», а інший — «оповідачем». Завдання передбачає кілька послідовних етапів, розрахованих на обмежений проміжок часу. Ведучий вказує, що потрібно зробити, коли розпочати виконання завдання, а коли його закінчити.

Етап 1. Перший оповідач протягом 2 хв розповідає про труднощі, що виникають під час взаємодії з іншими. Особливу увагу варто приділити якимсь, що породжують такі труднощі. Другий учасник має дотримуватися правил активного слухання, тим самим допомагаючи співрозмовнику говорити про себе. Ведучий через 2 хв зупиняє спілкування. Далі оповідач протягом 1хв розказує партнеру, що допомагало відкритися й вільно розповідати про себе, а що, навпаки, ускладнювало розповідь. До цього етапу важливо поставитися серйозно, оскільки так «слухач» може з'ясувати для себе, що він робить неправильно.

Етап 2. По закінченні хвилини ведучий дає друге завдання. Учасник має протягом 5 хв розповісти партнеру про свої сильні сторони під час спілкування. Партнер знову має активно слухати, використовуючи при цьому певні правила й прийоми та враховуючи інформацію, отриману від свого партнера протягом попередньоїхвилини.

Етап 3. Після того як минули 7 хв, ведучий зупиняє спілкування і пропонує перейти до етапу 3. Тепер «слухач» має за 3 хв розповісти, що він запам'ятав і зрозумів із двох оповідань партнера про себе. У цей час перший

учасник має мовчати й лише рухами голови показувати згоду чи незгоду з словами партнера. Якщо «опо відач» показує, що партнер його не зрозумів, то «слухач» добирає інший варіант, поки «оповідач» не кивне, підтверджуючи правильність слів. Після закінчення оповідання його партнер може вказати, що було спотворено або пропущено. Якщо час не затягується, то вправа повторюється зі зміною ролей, але при цьому ведучий кожен раз починає новий етап, дає завдання й закінчує його.

Етап 4. Останнім етапом буде спільне обговорення того, яка роль важча, які методи активного слухання було виконувати легше, а які навпаки — важче, про що важче говорити, про труднощі в спілкуванні чи про сильні сторони, що відчували партнери в ролі оповідача, як впливала поведінка слухача

Висновок. У результаті виконання цієї вправи формується вміння слухати партнера по спілкуванню, усвідомлюються бар'єри слухання, такі як оцінка, бажання давати поради, оповідати щось із минулого досвіду. Навички активного слухання дають змогу поліпшувати щоденну взаємодію, спілкування в колективі та стають «незамінними помічниками» в професійному житті.

Вправа «Щотижнева діадна практика емпатії» (за D. Singer)

Мета: Розвиток емпатійної уваги, здатності усвідомлювати власні та чужі емоції, спостерігати за тілесними реакціями у процесі спілкування, формування вдячності та відчуття емоційної взаємопов'язаності.

Час: 10 хвилин (5 хвилин для кожного партнера).

Обладнання: Не потрібно (за бажанням — секундомір, таблиця спостереження).

Форма роботи: Робота в парах (діада).

Інструкція для проведення вправи

Будь ласка, намагайтеся виконувати цю 10-хвилинну вправу майже щодня протягом тижня. Кожного разу, безпосередньо перед тим, як зв'язатися з людиною, з якою ви працюєте в парі, відзначте, наскільки «пов'язаними» (від 1 до 7) ви зараз себе відчуваєте з нею, використовуючи шкалу взаємопов'язаності (див. нижче). Це ваше поточне відчуття, а не загальна оцінка стосунків у цілому. Після цього один із вас протягом 5 хвилин говорить, а інший уважно слухає. Потім ви міняєтеся ролями ще на 5 хвилин. Щодня намагайтеся чергувати, хто говорить першим.

- Спікер протягом приблизно перших 2,5 хвилин розповідає про ситуацію, яку сприймав як складну протягом попередніх 24 годин. Слухач засікає час.
- Потім, протягом наступних 2,5 хвилин, той самий спікер розповідає про подію, за яку він відчував вдячність протягом останньої доби. Слухач повідомляє, коли минає 5 хвилин.
- Далі партнери міняються ролями та повторюють процес.

Під час слухання, будь ласка, робіть це уважно та емпатійно, не даючи жодного вербального або невербального зворотного зв'язку. Під час говоріння зосередьтеся на емоціях і тілесних відчуттях, не вдаючись до абстрактних міркувань чи інтерпретацій.

Мета для слухача - практикувати емпатійну увагу.

Мета для спікера - навчитися спостерігати свої складні емоції, усвідомлювати їхній вплив на тіло та розвивати вдячність і внутрішній спокій.

Після завершення 10-хвилинної вправи, самотійно (якщо ви спілкувалися телефоном або онлайн) відразу після завершення розмови:

- відзначте за шкалою 1-10, наскільки відкритими ви були самі, і наскільки відкритим, на вашу думку, був партнер;
- потім відзначте за шкалою взаємопов'язаності (1-7), наскільки близькими ви себе зараз відчуваєте.

Для обох шкал можна використовувати як цілі, так і половинні значення. У правій колонці таблиці запишіть будь-які коментарі, уроки чи наміри, що виникли після сьогоднішньої практики. Через два-три дні, а потім наприкінці тижня, знайдіть час, щоб разом обговорити, які корисні зміни чи усвідомлення принесла ця вправа - для вас і для вашого партнера. Регулярне виконання вправи «Щотижнева діадна практика емпатії» сприяє розвитку емоційної чутливості, покращенню якості міжособистісного контакту, зниженню рівня тривожності та підвищенню довіри у спілкуванні. Вона допомагає відчутти глибший зв'язок із партнером і тренує навички емпатійного слухання, вдячності та прийняття.

Шкала спостереження та самооцінки взаємопов'язаності

День	Взаємопов'язаність (1-7)	Власна відкритість (1-10)	Відкритість партнера (1-10)	Взаємопов'язаність (1-7)	коментарі що дізналися наміри
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					

Регулярне виконання вправи «Щотижнева діадна практика емпатії» сприяє розвитку емоційної чутливості, покращенню якості міжособистісного контакту, зниженню рівня тривожності та підвищенню довіри у спілкуванні. Вона допомагає відчувати глибший зв'язок із партнером і тренує навички емпатійного слухання, вдячності та прийняття.