

Вахоцька І. О. кандидат психологічних наук, доцент,
доцент кафедри психології, Уманський державний
педагогічний університет ім. Павла Тичини
<https://orcid.org/0000-0002-1611-4059>

ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ СТІЙКОСТІ СТУДЕНТІВ

На тлі наслідків самоізоляції та обмежень реального спілкування актуальним є дослідження стійкості до конфліктів як характеристики соціального самовизначення. Вивчення психологічних чинників конфліктостійкості надає можливість створити науково обґрунтовані програми з її формування у студентів. У статті презентовано результати впливу вираженості стресу, агресії, емпатії, асертивності на конфліктостійкість студентів.

Ключові слова: конфліктостійкість; соціальне самовизначення; студенти; стрес; агресія; емпатія; асертивність.

Вступ. Наслідком обмежень соціальної та фізичної активності внаслідок пандемії, а потім повномасштабної російської агресії стало підвищення рівня соціального стресу: підвищений рівень самотності, стресу, тривожності, депресії, страху, симптоми інтерналізації, порушення регуляції емоцій, підвищення конфліктності та випадків насильства. У зв'язку з цим актуальним є зауваження, що у разі серйозних суспільних потрясінь недостатнім є використання лише політичних та економічних заходів. Найкраще рішення полягає у розвитку у багатьох людей соціальних здібностей, щоб у конфліктних ситуаціях вони, наскільки це можливо, були здатні допомогти собі самі.

Конфлікти молодих людей породжуються загостреним почуттям власної гідності, максималізмом, категоричністю критеріїв оцінок фактів, подій, власної поведінки, а загалом, недостатньо високим рівнем Я-концепції. Для зниження конфліктності у соціумі освітньо-наукові програми мають бути спрямовані на розвиток компетенцій, пов'язаних із конфліктостійкістю. У такій ситуації доцільним стає впровадження у систему професійної підготовки програм, спрямованих на формування високого рівня конфліктостійкості, розвиток у студентів здатності знаходити конструктивні способи розв'язання конфліктних ситуацій на конкретних прикладах.

Мета дослідження - презентувати результати емпіричного дослідження впливу емпатії, асертивності, стресостійкості й агресивності на конфліктостійкість студентів, а також оцінювання внеску цих

перемінних як чинників цієї конфліктостійкості.

Теоретичне підґрунтя. Дослідження конфліктостійкості у будь-якій соціальній структурі має враховувати міжрівневі взаємовпливи і зв'язки і тому має розпочинатися з чинників індивідуального рівня [9]. Визнається необхідність досліджень, спрямованих на поглиблення розуміння чинників виникнення та динамічного розвитку конфліктної взаємодії, серед яких важливе значення відіграють негативні емоції, атитюди та особистісні диспозиції, що відповідають за розгортання сценарію конфліктної взаємодії. Згідно з Дж. Гекман, академічні компетенції («hard skills») є необхідними, але недостатніми, щоб забезпечити досягнення життєвих цілей. Особливу роль у досягненні цих цілей відіграють універсальні навички («soft skills»), що використовуються разом із «hard skills» і доповнюють їх. Ці навички надають можливість орієнтуватися у соціумі, співпрацювати з іншими, конструктивно приймати спільні рішення та досягати спільних цілей [10]. Студенти мають набувати універсальних компетенцій, однією з яких є конфліктостійкість.

Конфліктостійкість є важливою якістю сучасного фахівця, яка допомагає ефективно взаємодіяти, будувати стосунки, ухвалювати розумні рішення у непростих ситуаціях. Вона відіграє значну роль в процесі адаптації майбутніх спеціалістів, які мають бути готовими до певних ускладнень конфліктного типу, що виникають у їхній діяльності. Визнається, що управління

конфліктами є однією з найважливіших функцій конкурентоспроможних випускників як майбутніх співробітників і керівників організацій [12]. Роботодавці очікують від майбутнього працівника грамотної поведінки у конфлікті та орієнтацію на співпрацю. Для формування конфліктостійкості пропонується навчати студентів роботи у команді, обговорення чужих точок зору, врахування інтересів сторін, толерантності, розв'язання конфліктів [14]. Ігнорування конфлікту негативно позначається на роботі, оскільки конфлікти, що «тілють», поглинають емоційну енергію та увагу, негативно впливаючи на прогрес проєкту, проте якщо динаміка не виходить з-під контролю та конфлікти розв'язуються усвідомлено, вони сприяють розвитку компетенцій [11]. Дефіцит конфліктостійкості посилюється при скороченні сфери безпосереднього спілкування. Онлайн копінг-стратегія у відповідь на негативний досвід реальної взаємодії нерідко стає найзвичнішим і єдиним способом подолання стресу. Відбувається подолання гніву, страху та інших негативних емоцій, але при цьому не вирішується реальна проблема. Звичка до анонімного спілкування через інтернет призводить до відмирання навичок обговорення віч-на-віч і уникнення розв'язання проблем, що сприяє закріпленню конфліктоунікання [5]. Скорочення сфер безпосереднього спілкування може призводити до деструкції соціального капіталу як структури, в якій зменшується значення потреб у прийнятті, любові, близькості й турботі та наростає відчуженість індивідів, які розглядають інших як соціальну річ. Формування диспозицій конфліктостійкості сприяє соціальному самовизначенню студентів і впливає на культуру розв'язання конфліктів у соціумі.

Конфліктостійка поведінка перебуває у діапазоні між ухилянням від конфлікту та прагненням до конфлікту [7]. Феноменологію форм поведінки у конфлікті та механізми їхнього виникнення докладно викладено у сучасній науковій літературі. Обидві крайнощі поведінки у конфлікті надають конфлікту деструктивного характеру, оскільки суперечності, що є в основі конфлікту, не знаходять конструктивного вирішення. В

організаційній культурі поряд із деструктивними конфліктами присутні страх перед конфліктом, стереотип, що конфлікт містить лише негативні функції і сприяє руйнуванню організації. Конфліктостійкість посідає становище «золотої середини», яка, не замовчуючи проблему і не руйнуючи стосунків, надає можливість конструктивно розв'язувати наявні суперечності. Д.Айзенберг описує стійкість як дії, спрямовані на управління поведінкою в умовах загроз, сенс яких не лише в опорі негативному сценарію, а й у тому, щоб повернутися до оптимального стану [6]. П.Аалл і К.А. Крокер описують три основні способи стійкої поведінки: опір конфлікту; адаптація до конфлікту при збереженні своєї ідентичності; радикальний зсув у структурі поведінки за збереження основної мети діяльності [1].

Г.Нотлаєрс наголошує на відмінності конфліктної поведінки й агресії. Конфлікт може передбачати позитивні наслідки, а агресія відбувається з прямим наміром заподіяти шкоду іншому [13]. Конфліктостійкість спрямована на відстоювання власних інтересів, але вона не переростає в агресивність до опонента. Серед диспозицій, що прогнозують високий рівень конфліктостійкості, виокремлюють емпатію та асертивність. Емпатія як протилежність егоцентризму сприяє продуктивному розв'язанню конфліктів у молодіжному середовищі, і чим вищою у людини є розвинута здатність співчувати, співпереживати, ставити себе на місце партнера з комунікації, тим більше довіри та відгуку в оточуючих це викликає [4]. Дослідження учасників молодіжних клубів показало, що чим вищою є здатність до емпатії, тим рідше юнак чи юнка створюють конфлікти у спілкуванні. Асертивність передбачає впевнене висловлення почуттів і думок; конструктивний зворотний зв'язок; відстоювання власних інтересів без обмеження інтересів оточуючих. Асертивність поряд з оптимізмом, стресостійкістю, емпатією є предиктором високого рівня емоційного інтелекту [2]. Також виявлено позитивний зв'язок асертивності та стресостійкості [8].

Методи дослідження: опитування, тестування, математико-статистичний аналіз.

Результати та обговорення. Якщо психологічна стійкість - це збереження оптимального функціонування психіки в умовах фруструвального та стресогенного впливу важких ситуацій, то конфліктостійкість - це специфічний її прояв, здатність оптимально організувати власну поведінку у важких ситуаціях соціальної взаємодії, безконфліктно розв'язувати проблеми, що виникли, у стосунках з іншими людьми. Конфліктостійкість ґрунтується на психологічній стійкості як здатності впоратися зі стресом. Стресостійкість визначається як здатність долати значні інтелектуальні, вольові та емоційні навантаження. Студенти, які мають високу стресостійкість, не схильні до прояву конфліктних намірів, і тому стресостійкість можна розглядати як диспозиційний предиктор конфліктостійкості. Теоретичний аналіз надає можливість висунути припущення, що диспозиційними предикторами конфліктостійкості студентів є емпатія, асертивність, стресостійкість і низький рівень агресивності. На низькому рівні стійкості конфлікт розвивається через невеликі суперечності, а на високому - відбувається опір ескалації конфлікту та конструктивне врегулювання суперечностей. Інтегральну конфліктостійкість у соціальних ситуаціях забезпечують мотиваційний, емоційний, вольовий, психомоторний компоненти. Отже, конфліктостійкість - це поведінка, пов'язана зі збереженням психологічної рівноваги у конфлікті, протидією його ескалації, обговоренням і розв'язанням суперечностей, позитивною зміною стосунків сторін. Конфліктостійкість спирається на емоційні, комунікативні, вольові диспозиції, що визначають конструктивну поведінку на мікро- та макрорівнях. Спільним предиктором конфліктоспрямування та конфліктоуникнення є егоцентризм, який прагне захистити Я суб'єкта: або агресивним шляхом, або шляхом уникнення. Егоцентризм заважає розглянути інші точки зору, а зосередженість на власному захисті не надає можливості побачити ресурси для подолання конфлікту [7].

Вибірку склали студенти УДПУ у кількості 200 осіб віком від 17 до 27 років, мода і медіана - 19 років. Студенти 1-5

курсів бакалаврату становили 80% вибірки, а магістратури - 20%. Вибірка дослідження не є рівномірною за співвідношенням жіночої та чоловічої статей таке: 150 (75%) юнок і 50 (25%) юнаків, що могло позначитися на факторизації перемінних: стресу, емпатії, агресивності та асертивності. Збір даних здійснювався за допомогою онлайн google-форми, яка містила: привітання, демографічну анкету, шість блоків запитань з інструкціями, пропозицію отримати зворотний зв'язок, подяку за участь. Анкета демографічного характеру: стать, вік, курс навчання, а також запитання про кількість конфліктів на місяць.

«Опитувальник для діагностики здатності до емпатії» А.Мехрабієна, Н.Епштейна містив 33 твердження, з якими слід погодитися або не погодитися. Оцінювали рівень здатності до емпатії: дуже низький, низький, середній і високий, межі рівнів зсувалися залежно від статі респондента. «Тест асертивності» В.П. Шейнова: пропонувалося оцінити за 4-бальною шкалою зустрічальність у своєму житті 26 ситуацій; визначався характер поведінки: залежний; асертивний; агресивний. «Шкала психологічного стресу PSM-25» в адаптації Н.Є. Водоп'янової: пропонувалося оцінити за 8-бальною шкалою 25 описів стресу; визначалися низький, середній і високий рівні стресу. «Методика діагностики показників і форм агресії» А.Басса, А.Даркі: пропонувалося висловити власну згоду або незгоду за 75 твердженнями. Визначалися оцінки за вісьмома шкалами: фізична агресія; непряма агресія; роздратування; негативізм; образа; підозрілість; вербальна агресія; почуття провини. «Визначення рівня конфліктостійкості» М.П. Фетискіна та ін.: 10 пар полярних суджень щодо поведінки у ситуаціях суперечки оцінювали за 5-бальною шкалою; визначали рівень стійкості до конфліктів: високий, середній, низький (конфліктність) і дуже низький (виражена конфліктність).

Найвищі бали за опитувальником відповідають конфліктоуникненню («ухиливаюся від суперечки», «поступаюся у суперечці»), а найнижчі бали відповідають конфліктосприйняттю («рвуся у суперечку», «легко заводжуся»), і лише середні бали визначають конфліктостійкість. Як групи

було виокремлено респондентів із високим, середнім і низьким рівнями конфліктостійкості за тестом. Дисперсійний аналіз виявив статистичні відмінності трьох груп ($N=200$, $F=38,55$, $p<0,000$), що надало можливість обґрунтувати вірогідність діагностики трьох форм поведінки: уникнення конфлікту, боязнь конфліктів, надання переваги стратегії уникнення та пристосування - 40-50 балів; конфліктостійкість, орієнтація особистості на співробітництво чи компроміс у розв'язанні суперечностей, розуміння, що конфлікт має і конструктивні функції - 30-39 балів; конфліктоспрямованість, орієнтація на суперництво - 20-29 балів.

Розподіл вимірюваних змінних задовольняє перевірку на нормальність за критерієм Колмогорова-Смирнова ($p>0,05$) та іншими, що надало можливість застосувати методи факторного аналізу. Експлораторний факторний аналіз (ЕФА) було застосовано для зниження розмірності вхідних перемінних. Конфірматорний факторний аналіз (КФА) використовувався для побудови уточненої факторної моделі. Моделювання структурними рівняннями надало можливість об'єднати результати факторного та регресійного аналізів і представити підсумкову структурну модель предикторів конфліктостійкості. Для опрацювання даних застосовувалися програми SPSS Statistics і AMOS 22.0.

Кількість конфліктів: 47% студентів мають на місяць 1 і менше конфліктів, 46% - 2-5 конфліктів, 7% - 6 і більше конфліктів, від 33% до 49% конфліктів відбуваються у навчальній групі. Причини конфліктів: непорозуміння між одногрупниками, розбіжності, різні думки, сприйняття ситуації, двозначні фрази, невдалі жарти - 23%; особливості характерів і темпераментів - агресивність, брутальність, егоїзм, боротьба за лідерство, демонстративність, підвищена ініціативність, низький рівень відповідальності, надмірна активність, нахабство, імпульсивність, нав'язливість, гордовитість, недовірливість, неухважність, тривожність - 15%; організація навчального процесу: поведінка викладачів, ставлення до викладача і боротьба за його увагу, температура і провітрювання в аудиторії, розподіл навчальної літератури, спотворення інформації під час передання завдань викладача - 13%; невміння

працювати у групі, розподіл обов'язків, затаєність обговорень, боротьба за статус і вплив - 11%; полярні думки, нетерпимість до іншої точки зору, зіткнення ціннісних орієнтацій і світоглядів, різна мотивація навчання - 8%; відсутність переговорних компетенцій, відчуття такту, емпатії, особисті зіткнення - 8%.

Показники пережитого стресу, емпатії, почуття провини і конфліктостійкості у юнок є вищими, ніж у юнаків. У юнаків більше, ніж у юнок, виражені показники асертивності, вербальної та фізичної агресії (t -критерій, $0,05>p>0,001$). Дисперсійний аналіз показників груп 17-19 років, 20-22 роки, 23-27 років виявив зниження рівня пережитого стресу, зростання показників асертивності та непрямой агресії ($0,05>p>0,01$). Інших значущих вікових відмінностей виявлено не було. У студентів магістратури порівняно з бакалаврами менше виражений рівень пережитого стресу, вищий показник асертивності, а також показник конфліктостійкості (t -критерій; $0,05>p>0,01$). За іншими показниками статистичних відмінностей не виявлено.

Для факторизації вхідних перемінних було використано метод максимальної правдоподібності із показниками: КМО = 0,751; критерій Бартлетта - χ^2 -квадрат = 687,5 за $p<0,001$ і виокремлено три чинники із повнотою факторизації 54%. У зв'язку із наявністю перемінних у різних факторах було проведено конфірмаційний факторний аналіз (КФА) та отримано факторну модель із критеріями згоди: χ^2 -квадрат=27,837; $df=21$; $p=0,147$; $CMIN/df=1,327$; $GFI=0,973$; $AGFI=0,932$; $CFI=0,98$; $RMSEA=0,04$, що надає можливість дати опис факторам та їхню інтерпретацію.

Фактор 1 об'єднав стрес, роздратування (запальність, брутальність), ворожість як інтеграцію образи та підозрливості (недовіри, обережності щодо людей, побоювання, що вони можуть завдати шкоди), пояснює 23% дисперсії. Цей фактор можна назвати «Паранояльність» - схильність вбачати в оточуючих людей агресивні прояви без достатніх на те підстав, підвищена підозрливості і хвороблива вразливість, які спричиняють психологічну напруженість і дратівливість. Фактор 2 об'єднав роздратування, негативізм (протестність), фізичну, вербальну та непрямі форми агресії, пояснює 22% дисперсії. Цей фактор

можна назвати «Агресія» - схильність до поведінки, що суперечить нормам співіснування людей, спрямованої на заподіяння фізичної та/або моральної шкоди оточуючим. Фактор 3 об'єднав емпатію, провину (аутоагресію) і схильність до залежної поведінки (асертивність з негативним знаком), пояснює 13% дисперсії. Цей фактор можна назвати «Толерантність» - здатність до співпереживання і прагнення зрозуміти причини чужої поведінки, поступливість і жертвування своїми інтересами, внутрішня напруженість у зв'язку з регулярною відмовою від власних інтересів на користь оточуючих.

Структурна модель конфліктостійкості отримана у програмному середовищі AMOS (Analysis of Moment Structures) з критеріями згоди: χ^2 -квадрат=41,686; $df=30$; $p=0,077$; $RMSEA=0,043$, що підтверджує спроможність моделі та можливість її інтерпретації. Перемінні «ворожість», «стресс», «роздратування» утворюють фактор «Паранояльність» із негативним внеском впливу на конфліктостійкість ($\beta=-0,51$). Перемінні «фізична агресія», «вербальна агресія», «непряма агресія», «негативізм» і «роздратування» утворюють фактор «Агресія» із негативним внеском впливу на конфліктостійкість ($\beta=-0,39$). Перемінні «емпатія», «аутоагресія», «залежна поведінка» (-асертивність) утворюють фактор «Толерантність» із позитивним внеском впливу на конфліктостійкість ($\beta=0,52$). Значущість впливу кожного з цих чинників є статистично достовірною, $p<0,001$. Знак регресійних коефіцієнтів показує, що чинники «Паранояльність» та «Агресія» негативно пов'язані із конфліктостійкістю, а чинник «Толерантність» - позитивно. Модель також демонструє взаємний вплив виокремлених чинників. Сильний позитивний зв'язок (0,52) виявлено між чинниками «Паранояльність» та «Агресія», а також між чинниками «Паранояльність» і «Толерантність». Фактор «Паранояльність» значущо корелює із фактором «Агресія», що можна пояснити внеском загальної перемінної «роздратування», а також взаємозв'язками ворожості та негативізму; роздратування та непрямой агресії. Фактор «Паранояльність» також значущо корелює із фактором «Толерантність», що може бути

пояснено негативним взаємозв'язком перемінних «асертивність» і «стресс», а також перемінних «емпатія» і «ворожість». Також присутній невеликий негативний взаємозв'язок чинників «Агресія» і «Терпимість».

Результати дослідження показали, що конфліктостійкість не розвивається сама по собі в процесі дорослішання людини, а скоріше результатом позитивного аналізу конфліктних ситуацій. Цим можна пояснити відсутність впливу чинника віку на конфліктостійкість і водночас відмінність у вираженості конфліктостійкості у студентів бакалаврату та магістратури. Конфліктостійкість - це складний конструкт, який перебуває під впливом трьох груп головних предикторів, що їх можна об'єднати у фактори «Паранояльність», «Агресія» і «Толерантність», які сумарно пояснюють 58% дисперсії, що свідчить про можливість впливу на конфліктостійкість інших характеристик, наприклад ситуаційних та особистісних детермінант, пов'язаних зі сприйняттям міжкультурного контексту ситуації. Диспозиції, об'єднані фактором «Агресія», - вербальна, непряма, фізична форми агресії, а також негативізм; диспозиції, об'єднані фактором «Паранояльність», - рівень пережитого стресу, ворожість, дратівливість спільно сприяють поведінці конфліктосприйняття, що повністю відповідає теоретичним передумовам.

Порівнюючи ці дві групи предикторів, можна зазначити, що диспозиції фактора «Паранояльність» відображають наявність внутрішнього конфлікту як потенціалу конфліктної поведінки, тоді як диспозиції фактора «Агресія» відображають готовність до його прямої реалізації. Вплив диспозицій внутрішнього потенціалу конфлікту (фактор «Паранояльність») виражається коефіцієнтом регресії $\beta=-0,51$, що перевищує вплив диспозицій прямої агресії ($\beta=-0,39$). Можливо, це відображає прагнення респондентів-студентів зміщувати самооцінки власних диспозицій у бік соціальної бажаності. Агресія засуджується як суспільством, так і культурою ЗВО, тоді як у разі переживання стресу і негативних почуттів до колеги зовнішня атрибуція є більш вибачливою і може бути приписана впливу чинників ситуації.

В аспекті профілактики конфліктів відмінності коефіцієнтів регресії дають підстави припустити, що лише у разі перевищення порога стресостійкості у суб'єкта починає реалізовуватися зовнішня агресія, спершу у непрямій і вербальній, а згодом і у фізичній формах. Відповідно, профілактика, спрямована на зниження конфліктності, має насамперед передбачати зниження рівня пережитого стресу. Складнішою є інтерпретація впливу предикторів, об'єднаних у факторі «Толерантність», до якого увійшли емпатія, асертивність і провина. Емпатія є якістю, що сприяє профілактиці та врегулюванню конфлікту. У нашій моделі емпатія негативно пов'язана із ворожістю ($\beta=-0,56$), але також і позитивно, хоча й незначно, із непрямую агресією ($\beta=0,21$). Дослідження студентів показало високий зв'язок конфліктостійкості та прийняття інших. На наш погляд, позитивний зв'язок емпатії із непрямую агресією свідчить про те, що емпатія, як і прийняття інших, надає можливість відрефлексувати, зрозуміти й виразити негативну оцінку іншого в найнеагресивніший спосіб і при цьому не накопичувати агресивних почуттів у собі. Подібну амбівалентність має і асертивність, яка як установка на відкрите вираження почуттів та інтересів негативно пов'язана із рівнем стресу, який переживає суб'єкт ($\beta=-0,36$), що підтверджує її позитивну функцію, пов'язану із відкритим висловленням власних почуттів, як позитивних, так і негативних. Водночас асертивність, хоча і незначно, пов'язана із вербальною агресією ($\beta=0,21$), тобто може використовуватися для захисту власних інтересів у вербальній формі. Тому «Толерантність» як фактор конфліктостійкості містить асертивність з від'ємним знаком ($\beta=-0,64$), тобто «Толерантність» фактично ґрунтується не на асертивній, а на протилежній їй залежній поведінці. До фактора «Толерантність» також із високим впливом входить перемінна «провина» ($\beta=0,69$), яку можна інтерпретувати як аутоагресію, переспрямовану із партнера на себе, що, безумовно, можна розглядати як предиктор конфліктоуникнення, тобто неконструктивної поведінки у конфлікті.

Характер впливу надає можливість стверджувати про нелінійну залежність конфліктостійкості від виокремлених

чинників. Ця нелінійна залежність виражається у тому, що, з одного боку, наростання впливу чинників «Паранояльність» та «Агресія» очікувано призводить до конфліктосприйняття та зниження конфліктостійкості, але, з іншого боку, вплив чинника «Толерантність», що гальмує конфліктосприйняття, з певного рівня приводить до конфліктоуникнення. Таким чином, спільний вплив чинників «Агресія», «Паранояльність» і «Толерантність» на конфліктостійкість можна описати інвертованою V-подібною кривою. Оптимум конфліктостійкої поведінки у конкретній ситуації присутній у разі збалансованого впливу усіх цих трьох чинників. За малих значень чинників «Паранояльність» та «Агресія» і водночас більших значень чинника «Толерантність» спостерігається поведінка уникнення конфлікту. Тоді як за великих значень чинників «Паранояльність» та «Агресія» та одночасно малих значень чинника «Толерантність» спостерігається поведінка конфліктосприйняття.

Висновки. Конфліктостійкість поведінки (conflict resilience) спирається на диспозиції, які у ситуації конфлікту допомагають організувати поведінку у такий спосіб, щоб не допускати ескалації конфлікту та асертивно відстоювати власні інтереси. Диспозиції, що впливають на зміну поведінки від конфліктосприйняття до конфліктостійкості та далі до конфліктоуникнення, можна об'єднати у три чинники: «Паранояльність» (ворожість, стрес, роздратування); «Агресія» (негативізм, фізична, вербальна, непряма форми агресії); «Толерантність» (емпатія, провина, залежна поведінка). Диспозиційні предиктори конфліктосприйняття об'єднані чинником «Паранояльність» (пережитий стрес, ворожість, драгівливість), що демонструє рівень прихованого конфліктного потенціалу, і чинником «Агресія» (негативізм, вербальна, непряма, фізична агресія), що виражає зовнішню форму конфліктної поведінки. Диспозиційні предиктори конфліктоуникнення об'єднані фактором «Толерантність» (емпатія, залежність і провина). Конфліктостійкість поведінки у конкретній ситуації взаємодії визначається врівноважувальним балансом низького рівня чинників «Паранояльність» та «Агресія» та високого рівня чинника

«Толерантність». За збільшення впливу чинників «Паранояльність» та «Агресія» зростає конфліктоспрямованість, а збільшення впливу чинника «Толерантність» сприяє конфліктоуникненню. Конфліктостійкість є універсальною компетенцією, в основі якої є стресостійкість, емпатія, асертивна комунікація, відсутність настанови на агресію як способу відстоювання власних інтересів. Конфліктостійка поведінка сприяє оптимальному соціальному самовизначенню, перешкоджає психологічному вигоранню та підвищує рівень психологічного благополуччя під час виконання навчальної та професійної діяльності. Отримані результати виокремили лише частину диспозицій конфліктостійкості, характерних для взаємодії у студентському середовищі. Збільшення розміру вибірки надасть можливість увести до моделі додаткові перемінні без шкоди для точності моделі.

Таким чином, результати емпіричного дослідження переконують у тому, що конфліктостійка поведінка спирається на низку універсальних диспозицій: емпатії, асертивності, стресостійкості та низької схильності до агресії. Їх може бути використано для подальшого вивчення структури та специфіки конфліктостійкої поведінки у мікро- і макросередовищі, що надасть можливість створення науково обґрунтованих програм формування оптимального рівня конфліктостійкості для різних сфер діяльності. У свою чергу завдання формування конфліктостійкості студентів потребує подальшого розроблення програм для фахівців допоміжних професій або тих, хто працює в умовах підвищеного стресу. У прийомі фахівців із позитивним соціальним самовизначенням, здатних підвищити конфліктостійкість організацій, можуть бути зацікавлені служби по роботі із персоналом.

Список використаних джерел

1. Aall, P., Crocker, C. A. (2019) Building Resilience and Social Cohesion in Conflict. *Global Policy*. Vol. 10(S2). P. 68—75.
2. Afolabi, O. A. (2017) Indigenous emotional intelligence scale: Development and validation. *Psychological Thought*. Vol. 10. № 1. P. 138—154.
3. Chew, Q. H., Wei, K. C., Vasoo, S., Chua, H. C., Sim, K. (2020) Narrative synthesis of psychological and coping responses towards emerging infectious disease outbreaks in the general population: practical considerations for the COVID-19 pandemic. *Singapore Medical Journal*. Vol. 61. № 7. P. 350—356.
4. Courtain, A., Glowacz, F. (2019) Youth's Conflict Resolution Strategies in their Dating Relationships. *Journal of Youth and Adolescence*. Vol. 48. № 2. P. 256—268.
5. Duvenage, M., Correia, H., Uink, B., Barber, B. L., Donovan, C. L., Modecki, K. L. (2020) Technology can sting when reality bites: Adolescents' frequent online coping is ineffective with momentary stress. *Computers in Human Behavior*. Vol. 102. P. 248—259.
6. Eisenberg, D. (2020) Think of Resilience as a Verb, Not a Noun [Електронний ресурс]. *Resilience Engineering Association*. URL: <https://www.resilience-engineering-association.org/blog/2020/04/06/think-of-resilience-as-a-verb-not-a-noun/> (дата обращения: 19.04.2020).
7. Glasl, F. (2015) Selbsthilfe in Konflikten: Konzepte — Übungen — praktische Methoden. Stuttgart: Verlag Freies Geistesleben — Bern: Haupt Verlag. 214 p.
8. Hamilton, D. (2018) Examining perception of emotional intelligence in online professors. *Journal of Educational Multimedia and Hypermedia*. Vol. 27. №1. P. 63—81.
9. Hartmann, S. et al. (2020) Resilience in the Workplace: A Multilevel Review and Synthesis. *Psychology: An International Review*. Vol. 69. №3. P. 913—959.
10. Heckman, J. J., Corbin C. O. (2016) Capabilities and Skills. *Journal of Human Development and Capabilities*. Vol. 17. № 3. P. 342—359.
11. Konrad, T., Wiek, A., Barth M. (2020) Embracing conflicts for interpersonal competence development in project-based sustainability courses. *International Journal of Sustainability in Higher Education*. Vol. 21. № 1. P. 76—96.
12. Motornaya, S. E. (2019) Managing conflict situations for contemporary youth: Discourse and choice of strategy. *Espacios*. Vol. 40. № 17. P. 894—910.
13. Notelaers, G., Van der Heijden, B., Guenter, H., Nielsen, M. B., Einarsen, S. V. (2018) Do Interpersonal Conflict, Aggression and Bullying at the Workplace Overlap? A Latent Class Modeling Approach. *Frontiers in Psychology*. Vol. 9. P. 1743.

14. Pender, E. R., Elgoibar, P., Munduate, L., Garcia, A. B., Euwema, M. C. (2018) Improving social dialogue: What employers expect from employee representatives. *Economic and Labour Relations Review*. Vol. 29. №2. P. 169—189.

Summary

Vahotska I. Candidate of Psychological Sciences,
Docent, Associate Professor of Psychology Department,
Uman State Pedagogical University named after Pavla Tychyny

PSYCHOLOGICAL FACTORS OF STUDENT'S CONFLICT RESILIENCE

Introduction. The consequence of the restrictions on social and physical activity due to the pandemic and then the full-scale Russian aggression was an increase in social stress: increased levels of loneliness, stress, anxiety, depression, fear, symptoms of internalisation, emotion regulation disorders, increased conflict and violence. Conflicts among young people are caused by an exacerbated sense of self-esteem, maximalism, categorical criteria for assessing facts, events, and their own behaviour, and, in general, a low level of self-concept. To reduce conflict in society, educational and scientific programmes should be aimed at developing competences related to conflict resistance. In such a situation, it is advisable to introduce programmes into the system of professional training aimed at forming a high level of conflict resistance, developing students' ability to find constructive ways to resolve conflict situations using specific examples.

Purpose - to present the results of an empirical study of the influence of empathy, assertiveness, stress resistance and aggressiveness on students' conflict resistance, as well as to assess the contribution of these variables as factors of this conflict resistance.

Methods - surveys, testing, mathematical and statistical analysis.

Originality. Conflict-resilient behaviour is based on dispositions that help to organise behaviour in a conflict situation in such a way as to prevent the escalation of the conflict and to assertively defend one's own interests. The dispositions that influence the change in behaviour from conflict perception to conflict resistance and then to conflict avoidance can be grouped into three factors: "Paranoia" (hostility, stress, irritation); "Aggression" (negativism, physical, verbal, indirect forms of aggression); "Tolerance" (empathy, guilt, dependent behaviour). The dispositional predictors of conflict perception are united by the factor "Paranoia" (experienced stress, hostility, irritability), which demonstrates the level of latent conflict potential, and the factor "Aggression" (negativism, verbal, indirect, physical aggression), which expresses the external form of conflict behaviour. Dispositional predictors of conflict avoidance are united by the factor "Tolerance" (empathy, dependence and guilt). Conflict-resistant behaviour in a particular interaction situation is determined by the balancing balance of low levels of the factors "Paranoia" and "Aggression" and high levels of the factor "Tolerance". An increase in the influence of the "Paranoia" and "Aggression" factors leads to an increase in conflict tendency, while an increase in the influence of the "Tolerance" factor contributes to conflict avoidance. Conflict resilience is a universal competence based on stress tolerance, empathy, assertive communication, and the absence of an attitude of aggression as a way to defend one's own interests. Conflict-resistant behaviour contributes to optimal social self-determination, prevents psychological burnout and increases the level of psychological well-being during educational and professional activities. The results obtained highlighted only a part of the conflict-resilience dispositions characteristic of interaction in the student environment. Increasing the sample size will provide an opportunity to introduce additional variables into the model without compromising the accuracy of the model.

Conclusion. The results of the empirical study show that conflict-resistant behaviour is based on a number of universal dispositions: empathy, assertiveness, stress resistance and low tendency to aggression. They can be used to further study the structure and specifics of conflict-resistant behaviour in the micro- and macro-environment, which will make it possible to create scientifically based programmes for the formation of an optimal level of conflict resistance for various fields of activity. In turn, the task of forming students' conflict resilience requires further development of programmes for specialists in auxiliary professions or those who work in conditions of high stress.

Keywords: conflict tolerance; social self-determination; students; stress; aggression; empathy; assertiveness.

Received/Поступила: 22.08.23.