

## ПЕДАГОГІЧНА ТА ВІКОВА ПСИХОЛОГІЯ

УДК 159.942:37.064

DOI <https://doi.org/10.32782/psy-visnyk/2024.1.13>

**Барабашук Г. В.**

*кандидат психологічних наук, асистент,  
асистент кафедри практичної психології  
Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича*

**Боднар І. П.**

*магістр ОП «Практична психологія»  
Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича*

### ОСОБЛИВОСТІ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА СТРАТЕГІЙ ПОВЕДІНКИ У ВИРІШЕННІ КОНФЛІКТНОЇ СИТУАЦІЇ ПЕДАГОГАМИ ЗАКЛАДУ ДОШКІЛЬНОЇ ОСВІТИ

#### SPECIFICITIES OF THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE AND BEHAVIORAL STRATEGIES IN RESOLVING CONFLICT SITUATIONS AMONG PEDAGOGUES OF PRESCHOOL EDUCATION INSTITUTIONS

У статті представлено результати дослідження взаємозв'язку емоційного інтелекту та стратегій поведінки у вирішенні конфліктів педагогами дошкільного освітнього закладу. Визначено, що педагогічні конфлікти – це конфлікти, які виникають на рівні міжособистісних і міжгрупових відносин у площині освітнього простору суб'єктів педагогічної або навчально-виховної діяльності. Серед професійних якостей сучасного педагога гостро стоїть питання щодо розвитку його емоційної компетентності та емоційного інтелекту. Уміння диференціювати емоційні прояви суб'єктів освітнього простору, дають змогу педагогу (вихователю) витримувати свою професійну позицію, не зливатися з неконструктивними емоційними реакціями колег та батьків, що може призвести до непосильних емоційних навантажень (професійного виснаження) та ескалації конфліктів. В емпіричному дослідженні взяло участь 30 педагогів одного з дошкільних освітніх закладів комбінованого типу м. Бровари. Виявлено, що досліджуваним притаманний низький та середній рівні інтегрального показника емоційного інтелекту. Високий рівень на момент дослідження виявлено не було. У процесі кореляційного аналізу зафіксовано, що емоційний інтелект та стратегії поведінки в конфлікті можна вважати взаємопов'язаними: чим вище рівень емоційного інтелекту в досліджуваних, тим частіше обираються такі стратегії, як «компроміс», «співпраця» та «уникання»; чим нижче рівень емоційного інтелекту, тим частіше обирається стратегія «пристосування». Це може свідчити про пряму кореляцію між умінням аналізувати та розпізнавати емоції, співпереживати та обирати більш лояльні до навколишніх стратегії поведінки. Окремі компоненти емоційного інтелекту, локус рольового конфлікту та загальний рівень соціального контролю мають вплив на вибір досліджуваними обох груп таких стратегій поведінки в конфлікті як «компроміс», «співпраця», «уникання» та «пристосування».

**Ключові слова:** педагог, професійний конфлікт, стратегія поведінки, компроміс, співпраця.

The article presents the results of a study of the relationship between emotional intelligence and behavioral strategies in conflict resolution among pedagogues. Pedagogical conflicts have been determined to arise at the level of interpersonal and intergroup relations within the educational space of the subjects of pedagogical or educational activities. The professional qualities of a modern pedagogue include the development of their emotional competence and emotional intelligence. The ability to discern the emotional expressions of subjects in the educational space enables the educator to maintain their professional stance, avoiding assimilation with the destructive emotional reactions of colleagues and parents. Such assimilation could lead to unbearable emotional stress and misunderstandings. The empirical study involved 30 pedagogues of a combined-type preschool educational institution in Brovary. It has been discovered that the research subjects exhibit low and moderate levels of the integral indicator of emotional intelligence. There was no high level identified during the research. The correlation analysis indicated that emotional intelligence and conflict management strategies can be considered interconnected: the higher the level of emotional intelligence of the research subjects, the more prioritized such strategies as "compromising," "collaborating," and "avoiding"; the lower the level of emotional intelligence, the more likely the "accommodating" strategy is chosen. These results may indicate a direct correlation between the ability to analyze and recognize emotions, empathize, and choose more favorable behavioral strategies. Specific components of emotional intelligence, such as the locus of role conflict and the overall level of social control, influence the choice of conflict management strategies by individuals in both groups, such as "compromising," "collaborating," "avoiding," and "accommodating."

**Key words:** a pedagogue, professional conflict, behavioral strategy, compromising, collaborating.

**Вступ.** У високодинамічному освітньому середовищі взаємодія між освітянами, вихованцями, учнями, батьками та адміністрацією стає ключовим елементом успішної педагогічної роботи. Ефектив-

ність педагога закладу дошкільної освіти залежить від різних факторів, серед яких особливості (специфіка) професійної діяльності, рівень професійної компетентності спеціаліста, наявність професійної

культури тощо. Разом з цим, важлива роль відводиться вмінню вирішувати професійні конфлікти, які завжди є частиною робочого процесу, а тому уникати чи нехтувати ними нема потреби, проте доцільно знижувати рівень протистояння членів професійної групи шляхом усвідомлення власних емоцій та емоцій інших в умовах загострення.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Згідно з Д. Пройттом, поняття «конфлікт» походить від латинського слова «conflictus», що означає «зіткнення [12]. Українськими вченими Г. Ложкіним та Н. Пов'якель було розглянуто конфлікт з позиції зіткнення різноспрямованих сил суб'єктів. При цьому вони звертають увагу на тому, що термін різнобічності є ширшим за розуміння протилежності орієнтації, що дає можливість зняти обмеження розуміння проблеми та усунути елемент ворожості [7]. Науковиця Л. Карамушка наголошує на психологічній структурі конфлікту, яка включає: учасників конфлікту, умови виникнення, сприйняття конфліктної ситуації та способи поведінки в умовах конфлікту [5].

За визначенням Г. Гребеньковим [2], професійний конфлікт – це специфічна форма соціального конфлікту, що виникає внаслідок зіткнення двох (або більше) протилежних сил, інтересів і поглядів на професійні відносини та умови їх забезпечення. На думку дослідника, професійний конфлікт є всебічним багаторівневим явищем соціально-трудова взаємн.

Про полярну функціональність професійного конфлікту говорить М. Трухан [11]. До позитивних функцій професійного конфлікту належить: 1) регулятивно-розвиваюча функція, яка проявляється у розширенні області розуміння індивіда або колективу, енергійному засвоєнню соціокультурного досвіду, динамічному обміні цінностями, нормами та іншими аспектами; 2) мобілізаційна функція, що сприяє активізації зусиль колективу та окремої особи для подолання критичних ситуацій, які виникають у процесі спільної діяльності; 3) пізнавальна функція, де поява конфлікту слугує симптомом неблагополучних відносин; 4) функція згуртування і структурування, де конфлікт сприяє формуванню соціальних груп та групуванню однодумців; 5) інструментальна функція, де конфлікт використовується як засіб вирішення розбіжностей; 6) стимулююча функція, конфлікт дає змогу посилити почуття відповідальності, допомагає усвідомити власну значущість, сприяє самопізнанню і самореалізації індивіда; 7) психотерапевтична функція, де конфлікт, при умові його відкритого та продуктивного регулювання, знімає напруженість, дискомфорт і хронічне непорозуміння; 8) діагностично-інформаційна функція.

Серед негативних функцій професійних конфліктів зазначається: 1) формування упереджень та руйнування форм самореалізації за допомогою маніпулятивного самозахисту і досягнення бажаного, намагаючись оминати труднощі; 2) погіршення психологічної атмосфери в колективі та руйнування міжособистісних зв'язків; 3) сприяння негативному самопочуттю учасників конфлікту; 4) викрив-

лене сприйняття проблеми та учасників конфлікту; 5) поява суттєвих психологічних захистів; 6) руйнування спільної діяльності, яка існувала до конфлікту; 7) ускладнення співробітництва та обмеження можливості партнерства між сторонами в умовах конфлікту та після; 8) зниження рівня співпраці та обмеження можливості партнерства між суб'єктами під час конфлікту та після нього.

Головною відмінністю педагогічних конфліктів є надмірна емоційна напруженість зіткнення, орієнтація скоріше на предмет, ніж на об'єкт, завеликі складності взаємодії в постконфліктній ситуації, що може стати підґрунтям для нових конфліктів [1]. Натомість, О. Зайцева трактує професійне педагогічне середовище як таке, яке має високий рівень конфліктогенності, основна причина якої полягає у психологічних особливостях суб'єктів педагогічного стосунку [4].

Педагогічні конфлікти відрізняються від інших типів конфліктів соціальної сфери специфічними особливостями. Так, О. Грейліх [3] наводить наступні характеристики педагогічних конфліктів: 1) педагог несе відповідальність, здійснюючи вірний вибір розв'язання конфлікту; 2) різні соціальні статуси учасників взаємодії визначають їхню поведінку у конфлікті; 3) різний життєвий досвід комунікантів провокує різний розподіл відповідальності за допущені помилки у вирішенні конфліктів; 4) різне розуміння подій конфлікту та їх причин; 5) ситуація участі інших учасників у ситуації зіткнення педагога й окремого здобувача освіти перетворює їх не лише на спостерігачів, а на активних учасників конфлікту.

Як зазначає Л. Ракітянська [10], однією із найбільш дотичних до особистісного й професійного розвитку педагога є проблема емоційного регулювання. Значущі психологічні навантаження, пов'язані з педагогічною діяльністю, як зазначає дослідниця, є факторами, що спричиняють виникнення явища, відомого як «професійний стрес». Подібні міркування висловлює А. Клименко [6], підкреслюючи, що занадто сильне вираження емоцій, особливо у професійній сфері, може призвести до появи проблематичних ситуацій (конфліктних) та негативних наслідків для кар'єрного розвитку фахівця.

На думку С. Пухно та Т. Щербак, сучасний освітянин повинен, передусім усвідомлювати власні емоції та почуття, ідентифікувати їх, аналізувати і розуміти причини виникнення і можливі наслідки. Набуття та розвиток таких особистісно-професійних компетенцій, дадуть змогу фахівцю усвідомлено керувати емоційною атмосферою комунікаційних процесів, зменшувати емоційну напругу в інтеракціях, конструктивно вирішувати конфлікти, долати бар'єри спілкування та екологічно вибудовувати особистісні межі [9]. Емоційна грамотність педагога, за словами О. Новака, виявляється у його здатності не тільки спілкуватися з вихованцями на емоційному рівні, але створювати довірливу атмосферу під час занять, здатність вести дослідницьку та проєктну роботу, діяти незалежно від думки інших людей та зовнішніх обставин, самостійно приймати рішення,

Таблиця 1

**Рівні розвитку компонентів  
емоційного інтелекту досліджуваних (у %)**

Компоненти	Високий рівень		Середній рівень		Низький рівень	
	Група 1*	Група 2**	Група 1	Група 2	Група 1	Група 2
Емоційна усвідомленість	47	13	40	27	13	60
Керування емоціями	7	-	33	-	60	100
Самотивація	47	-	20	13	33	87
Розуміння емоцій	40	-	47	20	13	80
Емпатія	47	-	53	20	-	80

Примітка: \* група 1 – досліджувані із середнім інтегральним показником емоційного інтелекту; \*\* група 2 – досліджувані із низьким інтегральним показником емоційного інтелекту

продувати індивідуальні стратегії та досягати бажаних результатів [8].

**Мета статті** – вивчення взаємозв'язку між рівнем емоційного інтелекту та способами вирішення конфліктів педагогами закладу дошкільної освіти.

**Виклад основного матеріалу.** Емпіричне дослідження здійснювалося на базі закладу дошкільної освіти комбінованого типу м. Бровари, протягом квітня-травня 2023 року. У дослідженні взяли участь 30 педагогів (вихователі, помічники вихователів, асистенти вихователів, логопед, психологи, музичні керівники), середній вік досліджуваних склав 43 роки. Діагностичне обстеження передбачало використання методик: опитувальник «Емоційний інтелект» Н. Холла; «Методика діагностики стратегії поведінки у вирішенні конфліктних ситуацій К. Томаса»; «Шкала локусу рольового конфлікту» П. Горностай; «Шкала соціального самоконтролю» М. Снайдер.

Згідно з результатами діагностики рівня емоційного інтелекту за Методикою оцінки емоційного інтелекту Н. Холла, ми з'ясували, що 50 % опитаних демонструють середній рівень інтегрального показника емоційного інтелекту, а решта 50% – низький рівень. На момент дослідження високий рівень серед опитуваних не виявлено. Такий результат пов'язуємо з емоційним напруженням досліджуваних та низьким рівнем їхньої емоційної саморегуляції та самопомоги. Вбачаємо, що розпізнавати власні емоції та керувати ними, можливо при систематичному вправленні психотехнік та усвідомленні власних психічних станів.

Педагогічні працівники з середнім рівнем емоційного інтелекту не завжди усвідомлюють динаміку своїх емоційних станів, іноді не можуть керувати ними в складній ситуації, розуміти та приймати особливості емоційних станів іншої людини. Вони демонструють послідовність і спрямованість у своїй діяльності лише епізодично, при цьому неоднозначні перспективи та несподівані зміни можуть сприйматися ними як нові можливості в одному випадку та як загроза для їх особистої безпеки та самооцінки – в іншому.

Педагоги, які демонструють низький рівень емоційного інтелекту відрізняються емоційною ригідністю, обмеженою спроможністю розпізнавати та керувати своїми емоціями. Спрощена здатність сприймати емоційний стан дітей може заважати вчасному виявленню вихователем їхніх потреб та наданню відповідної підтримки. Крім того, низький емоційний інтелект може спричинити неконтрольовану реакцію на конфліктні ситуації та стресові події, що негативно впливає на атмосферу в колективі та загальний клімат у групі.

Окрім вивчення інтегрального показника загального емоційного інтелекту, методика дає змогу проаналізувати окремі його компоненти. Показники компонентів методики для двох груп («емоційна усвідомленість», «керування емоціями», «самотивація», «емпатія», «розуміння емоцій») представлені у таблиці 1.

Виходячи з даних, зазначених у табл. 1, необхідно відзначити, що такі складові як «емоційна усвідом-

леність», «самотивація» та «емпатія» знаходяться на високому рівні розвитку у групі педагогів із середнім рівнем емоційного інтелекту. У педагогів з низьким рівнем емоційного інтелекту виявлено середні та низькі рівні розвитку складових емоційного інтелекту, окрім «емоційної усвідомленості», високий рівень якої демонструє невелика частка цієї групи досліджуваних. Найбільш проблемним параметром емоційного інтелекту для обох груп виявилось «керування власними емоціями», під яким розуміються емоційна гнучкість, уміння контролювати власні емоції, створювати потрібний емоційний настрій.

Результати дослідження типу «локусу рольового конфлікту» показали, що більшість досліджуваних з середнім та низьким рівнями емоційного інтелекту виявляють інтернальний тип локусу контролю, що може вказувати на схильність надавати перевагу внутрішнім переконанням при розв'язанні рольових конфліктів, незалежно від рівня їх емоційної компетентності. Також відмітимо, що більшість досліджуваних з середнім рівнем емоційного інтелекту виражають середній рівень «соціального самоконтролю», тоді як високий рівень соціального самоконтролю більш характерний вихователям із низьким рівнем емоційного інтелекту.

Розвиток емоційного інтелекту є ключовим для педагогів (вихователів), оскільки він сприяє покращенню міжособистісних відносин, підвищенню якості виховного процесу та забезпечує ефективне керування емоційними аспектами в роботі з дітьми.

Наступним етапом обробки результатів дослідження було здійснення кореляційного аналізу емпіричних даних за критерієм коефіцієнта кореляції Пірсона. Загалом у кожній із досліджуваних груп було виявлено різні кореляційні зв'язки між досліджуваними змінними.

Так, у групі досліджуваних з середнім рівнем емоційного інтелекту, зафіксовано кореляційний зв'язок між складовою емоційного інтелекту «Емоційна усвідомленість» зі стратегією «Уникання» ( $r=0,748, p \leq 0,01$ ), що вказує на те, що особи, які



мають вищий рівень емоційної усвідомленості, більш схильні до використання уникання в конфліктних ситуаціях. Також було встановлено існування від'ємного кореляційного зв'язку між складовою емоційного інтелекту «Керування своїми емоціями» та стратегією поведінки в конфлікті «Компроміс» ( $r = -0,589$ ,  $p \leq 0,05$ ) й інтегральним рівнем соціального контролю ( $r = -0,560$ ,  $p \leq 0,05$ ). Особи, які володіють більш вираженими навичками керування своїми емоціями, менше схильні до поступок у конфлікті, тим самим намагаються зберегти власну позицію та менше підпорядковують свої дії соціальним нормам й очікуванням. Також виявлено додатні кореляційні зв'язки між компонентом емоційного інтелекту «Розпізнавання емоцій інших» зі стратегією «Компроміс» ( $r = 0,650$ ,  $p \leq 0,05$ ) та інтегральним рівнем соціального контролю ( $r = 0,659$ ,  $p \leq 0,05$ ), що свідчить про пріоритетність використання компромісу в конфліктних ситуаціях і вищу схильність до соціальних норм й очікувань серед осіб, які краще розпізнають емоції інших. Стратегія «Уникання» негативно корелює з інтегральним рівнем соціального контролю ( $r = -0,591$ ,  $p \leq 0,05$ ), також визначено існування від'ємних кореляційних зв'язків між стратегією «Співпраця» із складовою емоційного інтелекту «Емпатія» ( $r = -0,813$ ,  $p \leq 0,01$ ) та локусом рольового конфлікту ( $r = -0,633$ ,  $p \leq 0,05$ ). Це означає, що люди, які більш спроможні до емпатії, менше схильні до використання стратегії співпраці і можуть виявляти менше ознак рольового конфлікту, коли вони взаємодіють з іншими.

У групі досліджуваних із низьким рівнем емоційного інтелекту виявлено, що стратегія поведінки в конфлікті «Пристосування» прямо корелює з інтегральним рівнем емоційного інтелекту ( $r = 0,696$ ,  $p \leq 0,01$ ) та складовими емоційного інтелекту «Керування своїми емоціями» ( $r = 0,622$ ,  $p \leq 0,05$ ), «Емпатія» ( $r = 0,572$ ,  $p \leq 0,05$ ), «Розпізнавання емоцій інших» ( $r = 0,523$ ,  $p \leq 0,05$ ) та «Самотивацією» ( $r = 0,772$ ,  $p \leq 0,01$ ). Вихователі цієї групи більш прийнятною для себе визначають позицію пристосування в конфліктних ситуаціях, як здатність адаптувати свої дії та реакції до потреб та очікувань інших людей, щоб зменшити гостроту конфлікту. Фіксуємо також прямий зв'язок між локусом рольового конфлікту та складовою емоційного інтелекту «Самотивація» ( $r = 0,622$ ,  $p \leq 0,05$ ) та із стратегією поведінки в конфлікті «Пристосування» ( $r = 0,556$ ,  $p \leq 0,05$ ). Тобто особи з низькою самотивацією скоріш за все прагнуть мінімізувати конфлікт, обираючи потреби інших та пристосовуючись до них, тим самим ігнорують власні емоційні переживання, які можуть бути зумовлені конфліктною ситуацією.

На основі отриманих результатів емпіричного дослідження ми пропонуємо частину практичних рекомендацій з підвищення рівня розвитку емоційного інтелекту, що допоможуть педагогам вибирати успішні стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях:

#### 1. Усвідомлення власних емоцій та почуттів.

Першим кроком у розвитку емоційного інтелекту є свідоме сприйняття та розуміння власних емоцій.

Уміння розпізнавати, що саме ви відчуваєте в певний момент, та розуміти причини цих емоцій допоможе вам краще керувати ними в конфліктній ситуації.

Для цього ведіть щоденник емоцій, записуючи почуття і переживання протягом дня. Це допоможе вам зв'язати певні ситуації з конкретними емоціями. Вчіться розрізняти різні типи емоцій, називати їх і розуміти, як вони впливають на ваші думки та поведінку. Доречно для ведення щоденника визначити час, який для вас буде зручний.

#### 2. Розвиток емпатії.

Емпатія – це здатність сприймати і розуміти емоції інших людей. Вона грає важливу роль у конфліктах, оскільки допомагає прислухатися до іншої людини, та спробувати подивитися на світ її очима. Емпатію можна розвинути шляхом активного слухання співрозмовників, намагаючись зрозуміти не тільки слова, але й емоційний підтекст їхніх повідомлень. Намагайтесь поставити питання про почуття та емоції інших людей, щоб ви більше дізнавалися про їхні переживання.

#### 3. Конструктивна взаємодія.

Підвищення рівня емоційного інтелекту також передбачає вміння вирішувати конфлікти в конструктивний спосіб. Використовуйте «Я-повідомлення», формулюючи власні претензії із застосуванням «Я» замість «Ти», що допоможе запобігти звинуваченням й агресії. Зосередьтесь на пошуку компромісів і спільних рішень, що задовольняють обидві сторони.

#### 4. Удосконалення навичок соціального сприйняття.

Емоційно освічені люди мають добре розвинені навички соціального сприйняття. Це означає, що вони можуть збирати інформацію про соціальний контекст та реагувати на соціальні сигнали. Вчіться розпізнавати невербальні ознаки, які вказують на ставлення інших людей до себе та до оточення. Розвивайте навички читання міжрядкового простору та адаптуйтеся до різних соціальних ситуацій.

#### 5. Практикуйте критичне мислення:

– переглядайте минулі конфлікти: аналізуйте, як ви реагували на різні ситуації, та думайте про те, які альтернативні рішення могли б бути;

– робіть висновки з досвіду: помилки стають ресурсом, а тому використовуйте їх як можливість для вдосконалення своїх реакцій та стратегій.

#### 6. Використовуйте позитивне підкріплення.

Відмічайте свої успіхи у вирішенні конфліктів через ефективне управління емоціями. Будьте вдячні за свої досягнення та звертайте увагу на позитивний вплив, який має ваша емоційна компетентність на стосунки з іншими.

#### 7. Впроваджуйте навички в реальному житті.

Вам потрібно практикувати емоційну компетентність у повсякденному житті, тобто використовувати здобуті знання та навички у різних ситуаціях щодо покращення якості взаємин та конструктивного вирішення конфліктів.

**Висновки.** Професійні конфлікти у загальноосвітніх навчальних закладах є невідмінна частина усього навчального-виховного процесу, а тому емоційна компетентність педагога у цьому питанні дуже важлива. Підсумовуючи наше дослідження, зазначимо, що існують

значні взаємозв'язки між рівнем емоційного інтелекту та стилями поведінки у конфліктних ситуаціях. Чим вище рівень емоційного інтелекту в досліджуваних, тим частіше обираються такі стратегії, як «компроміс», «співпраця» та «уникання»; чим нижче рівень емоційного інтелекту, тим прийнятніше стратегія «присосування». Отримані кореляції також свідчать, що чим кращі нави-

чки диференціації емоцій та їх контроль, тим краще усвідомлення почуттів інших та бажання задовольнити обидві сторони конфлікту. Вважаємо, що посилення компонентів емоційного інтелекту педагогів, зокрема навичок саморегуляції, сприятиме професійній гігієні та профілактиці професійних суперечностей, а також особистісному та професійному зростанню фахівця.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Гарькавець С. О., Волченко Л. П. Конфлікти в освітньому середовищі : діагностика та практика вирішення : навчально-методичний посібник. Харків :Мадрид, 2020. 91 с.
2. Гребеньков Г.В. Конфліктологія: навчальний посібник. Львів, 2011. 229 с.
3. Грейліх О.О. Психологічні особливості міжособистісних конфліктів у педагогічному колективі. *Проблеми сучасної психології: Збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка, Інституту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України. Кам'янець-Подільський*, 2012. Випуск 15. С. 56–65.
4. Зайцева О.Л. Теоретичні засади формування у майбутніх учителів фізичної культури готовності до попередження конфліктів. *Color of Science. Перспективи, проблеми та наявні здобутки розвитку фізичної культури і спорту в Україні. Матеріали IV Всеукраїнської інтернет-конференції (29 січня 2021 р.)* Вінниця, 2021. С. 387–391.
5. Карамушка Л.М. Управління конфліктами в освітніх організаціях. Київ, 2011. 128 с.
6. Клименко А. Шляхи розвитку емоційного інтелекту учасників освітнього процесу. ЛОГОС. ОНЛАЙН. 2020. [Електронний ресурс] <https://ojs.ukrlogos.in.ua/index.php/2663-4139/article/view/6130>
7. Ложкін Г.В., Пов'якель Н.І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: навчальний посібник. Київ, 2018. 416 с.
8. Новак О.О. Шляхами розвитку емоційного інтелекту педагогічних працівників. *Постметодика*. 2010. № (6), С. 41–47.
9. Пухно С.В., Щербак Т.І. Емоційний інтелект як складова конфліктологічної компетентності майбутніх вчителів. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Психологія*. 2022. Том 34 (73). № 5. С. 87-93.
10. Ракітянська Л.М. Емоційний інтелект в структурі творчого потенціалу вчителя *Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах: Збірник наукових праць КПУ*. 2019. Том 2. № 63. С. 138–141.
11. Трухан М.А. Формування готовності майбутніх соціальних педагогів до діяльності з розв'язання професійних конфліктів у закладах освіти: дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата педагогічних наук за спеціальністю 12.00.04. Хмельницький, 2016. 282 с.
12. Pruitt D.G. Social conflict. *The handbook of social psychology*. 2018. № 5. P. 470–503.