

УДК 159.923.2

[https://doi.org/10.31392/NPU-nc.series12.2019.8\(53\).05](https://doi.org/10.31392/NPU-nc.series12.2019.8(53).05)

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ КОНФЛІКТНИХ ФОРМ ПОВЕДІНКИ СТУДЕНТІВ З РІЗНИМ РІВНЕМ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ

Людмила Котлова

кандидат психологічних наук, доцент

кафедри психології розвитку та консультування

Житомирський державний університету імені Івана Франка

10008, Україна, м. Житомир, вул. Велика Бердичівська, 40

kotlova.lo@i.ua, <https://orcid.org/0000-0003-2994-6724>

Марина Зінченко

магістрантка спеціальності «Психологія»

Житомирський державний університет імені Івана Франка

10008, Україна, м. Житомир, вул. Велика Бердичівська, 40

Анотація

У статті презентовано результати емпіричного дослідження взаємозв'язку конфліктних форм поведінки з рівнями розвитку емоційного інтелекту студентів; уточнено зміст поняття «конфліктні форми поведінки» та їх класифікацію, «емоційний інтелект» та його структурні компоненти; представлено витоки конфліктних форм поведінки відповідно до рівня емоційного інтелекту особистості на основі гендерних та вікових особливостей.

Проаналізовано поняття конфліктних форм поведінки, їх класифікацію та причини виникнення, зокрема, визначено комплекс суб'єктивних та об'єктивних детермінант конфліктних форм поведінки. Конфліктні форми поведінки (КПФ) – це такий стиль поведінки людини (фізична, вербальна, непрямая агресія, роздратування, негативізм, образа, підозрілість тощо), який призводить до виникнення конфліктів. Практично будь-яка конфліктна поведінка поєднує в собі як суб'єктивні, так і об'єктивні причини її виникнення, тобто її основу складає комплекс детермінант. Конфліктні форми поведінки поділяються на м'які, нейтральні та жорсткі та у кожної особистості проявляються різною мірою.

Студенти з високим рівнем розвитку емоційного інтелекту схильні до співпраці у конфлікті та прояву м'яких форм конфліктної поведінки (фіксація позиції, дружелюбність, угода тощо); студенти із середнім рівнем розвитку емоційного інтелекту найчастіше вдаються до компромісу у конфлікті та нейтральних форм конфліктної поведінки (демонстративні дії, санкціонування, коаліція); студенти з емоційним інтелектом нижче середнього рівня дотримуються більш жорстких форм конфліктної поведінки (фізичне та психологічне насильство, тиск тощо) та схильні до конкуренції у конфліктній ситуації.

З'ясовано, що існує тісний прямий зв'язок між окремою групою конфліктних форм поведінки та відповідним рівнем розвитку емоційного інтелекту студентів, а саме: м'які конфліктні форми поведінки найчастіше застосовуються студентами із високим рівнем розвитку емоційного інтелекту; нейтральні конфліктні форми поведінки – студентами із середнім рівнем розвитку емоційного інтелекту; жорсткі конфліктні форми поведінки – студентами із низьким рівнем розвитку емоційного інтелекту.

Ключові слова: конфліктні форми поведінки, емоційний інтелект, міжособистісний

емоційний інтелект, внутрішньо-особистісний емоційний інтелект.

Вступ

Останнім часом набувають поширення деструктивні тенденції поведінки сучасної молоді. Все частіше можна спостерігати нівелювання та знецінення морально-правових норм поведінки, булінг в «реальному» та «віртуальному» просторах, підвищений рівень агресивності, невміння конструктивно вирішувати конфліктні ситуації тощо. Розв'язання цих «сучасних» проблем можливе завдяки просвітницькій та корекційно-розвивальній роботі з метою підвищення рівня емоційного інтелекту молоді. Окрім того, варто зазначити, що вища освіта сьогодні вимагає не лише високоінтелектуального фахівця, але й такого, який вирізняється високим рівнем емоційного інтелекту (уміє налагоджувати емоційні зв'язки та довірливі стосунки з будь-якою людиною, здатний до емпатії, емоційно стабільний, керується «м'якими» та «нейтральними» формами у разі виникнення конфліктної ситуації та вміє її вирішити).

Важливість емоційної сторони конфлікту наголошується багатьма вченими. Так, ряд дослідників звертає увагу на вплив емоцій на сприйняття ситуації як конфліктної (Анцупов & Шипилов, 2007) і підкреслює зростання емоційної напруги на етапі ескалації конфлікту (Петровская, 1977; Гришина, 2000). Серед різних особистісних рис, що сприяють виникненню та ескалації конфліктів, автори визначають недостатньо розвинену здатність до емпатії (Журавльова & Шпак, 2015); об'єктивно необґрунтовані сильні емоції (Робертс, 2004); «емоційне тяжіння» до драматизації відносин і посилення міжособистісної напруженості (Андреева, 2015); неузгодженість ціннісних орієнтацій (Котлова, 2014), несформований соціальний досвід безконфліктної поведінки (Котловий, 2018).

На підставі цього можна зазначити, що розвиток емоційного інтелекту особистості є важливим чинником передусім для налагодження взаємостосунків з оточуючими та фактором конструктивного розв'язання конфліктів або ж їх запобігання.

Аналіз літературних джерел показує, що зв'язок емоційного інтелекту з конфліктністю існує, проте він є недостатньо вивченим. Саме тому це зумовило вибір теми нашого дослідження.

Мета дослідження: на основі теоретичного обґрунтування сутності феномена емоційного інтелекту та конфліктних форм поведінки визначити, емпірично перевірити та дослідити проблему психологічних особливостей конфліктних форм поведінки студентів з різним рівнем розвитку емоційного інтелекту. **Завдання** дослідження: на основі методологічного аналізу проблеми визначити емпіричним шляхом зв'язок рівня емоційного інтелекту з формами конфліктної поведінки студентів.

Методи дослідження

Із метою реалізації поставлених завдань нами були використані такі методи: *теоретичні* – теоретичний аналіз, синтез, порівняння, узагальнення наукової літератури з досліджуваної проблеми; *емпіричні* – «Методика визначення емоційного інтелекту» Д. Люсіна (2004), «Методика оцінки схильності особистості до конфліктної поведінки» (методика К. Томаса, адаптований варіант Н. Гришиної, 2000), «Анкета найбільш притаманної конфліктної форми поведінки особистості»; *статистичні* – коефіцієнт лінійної кореляції Пірсона.

Результати та дискусії

Аналіз наукової літератури дозволив констатувати, що конфліктні форми поведінки – це такий стиль поведінки людини (фізична, вербальна, непрямая агресія, роздратування, негативізм, образа, підозрілість тощо), який призводить до виникнення конфліктів. Практично будь-яка конфліктна поведінка поєднує в собі як суб'єктивні (індивідуально-психологічні особливості людини), так і об'єктивні (обставини соціальної взаємодії людей, що провокують зіткнення їхніх інтересів, думок, цінностей) причини її виникнення, тобто її основу складає комплекс детермінант (Котлова, 2014).

Конфліктні форми поведінки поділяються на м'які (фіксація своєї позиції, дружелюбність, угода), нейтральні (демонстративні дії, санкціонування, коаліція) та жорсткі (захоплення та утримання об'єкта конфлікту, фізичне та психологічне насильство, тиск) та у кожній особистості проявляються різною мірою (Анцупов & Шипилов, 2007).

Проаналізувавши наявні моделі емоційного інтелекту було визначено сутність поняття «емоційний інтелект» як сукупність емоційних і когнітивних здібностей, що впливають на соціально-психологічну адаптацію особистості, ефективну міжособистісну взаємодію, а також на її поведінку в різних ситуаціях, в тому числі конфліктних (Шпак, 2014).

З огляду на вищезазначену інформацію можна дійти висновку, що в конфлікти найчастіше вступають ті люди, котрі мають негнучкий, ригідний характер, ті, котрі не здатні використовувати альтернативні форми поведінки в незвичній ситуації, що не відповідає їхнім принципам та ціннісним орієнтаціям, ті, хто не вміють дійти компромісу з опонентом та мають досить виражену егоцентричну спрямованість. Водночас люди, котрі відчувають та розуміють емоції інших людей, а також зважають не лише на свою думку та прагнення – менше вступають у конфлікт (Котлова, 2014).

Відтак, на підставі проведеного теоретичного аналізу з проблеми, нами було досліджено психологічні особливості конфліктних форм поведінки студентів з різним рівнем емоційного інтелекту.

За результатами діагностики емоційного інтелекту, нами було виявлено, що 42% усіх досліджуваних студентів мають середній рівень розвитку емоційного інтелекту; 35% респондентів показали низький рівень; 23% студентів показали показники, що відповідають високому рівню розвитку емоційного інтелекту (рис.1).

Щоб здійснити більш глибокий аналіз особливостей емоційного інтелекту наших досліджуваних студентів, варто звернути увагу на показники таких шкал як міжособистісний емоційний інтелект (далі – MEI), а також внутрішньо-особистісний емоційний інтелект (далі – BEI).

За результатами дослідження, найбільша кількість респондентів має середній загальний рівень розвитку емоційного інтелекту. Ця група досліджуваних показала найвищі показники саме середнього рівня як MEI, так і BEI. Високий та низький рівні прояву MEI та BEI досить слабо виражені. Тобто ці студенти доволі непогано здатні усвідомлювати та розуміти власний емоційний стан, контролювати емоційні реакції відповідно до ситуації. Окрім того, ця група досліджуваних непогано орієнтується в емоціях оточуючих людей (міміці, жестах, тембрі та звучанні голосу), здатні прогнозувати їхній емоційний стан відповідно до ситуації. Усі ці вміння дають можливість студентам

будувати міцні стосунки з іншими людьми та конструктивно з ними взаємодіяти. Можливо, внаслідок недостатньої вираженості показника MEI та VEI ця група студентів може втрачати контроль над власними емоціями, а також емоційним станом інших людей в нестандартних умовах (стресовій або ж конфліктній ситуації), проте в повсякденному житті ці респонденти здатні будувати конструктивні соціальні інтеракції.

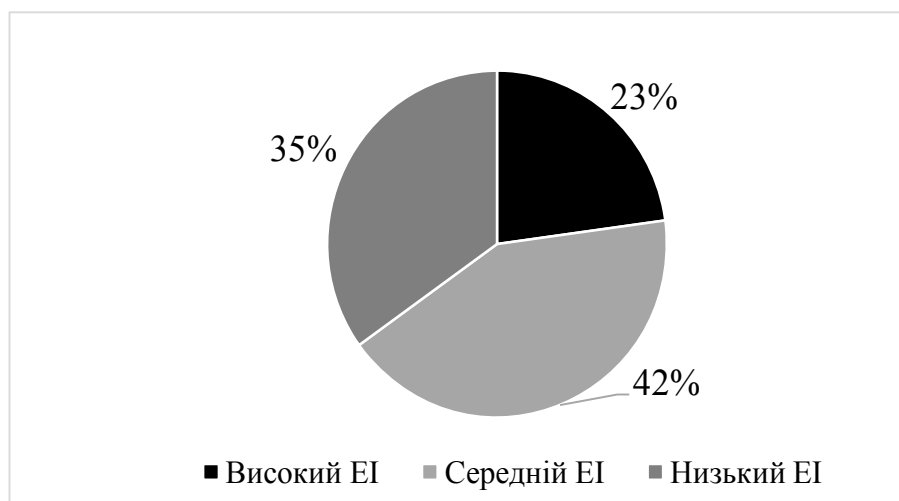


Рис. 1. Рівні розвитку емоційного інтелекту досліджуваних студентів

Перейдемо до тих респондентів, які продемонстрували низький загальний рівень емоційного інтелекту. Ця група студентів набрала найменші показники як за MEI, так і за VEI, що відповідають низькому рівню їх розвитку. Це може свідчити про те, що такі студенти не здатні орієнтуватись ні у власних емоціях, ні в емоційних реакціях інших людей. Тобто, у спілкуванні з оточуючими студенти з низьким рівнем розвитку MEI часто не розуміють емоції людей, їхній настрій та налаштованість, не здатні викликати в оточуючих потрібну емоцію, не розуміють причини зміни настрою співрозмовників, мають досить низький рівень емпатії (досить закриті, не здатні співпереживати, грубо реагують на вираження почуттів інших людей). Низький рівень розвитку VEI може свідчити про те, що такі студенти часто не здатні зрозуміти та ідентифікувати власний емоційний стан (переживання почуттів, які важко описати та виразити, нерозуміння емоції, що переважає в тій чи іншій ситуації), та врегульовувати його (контролювати зовнішні прояви емоцій, підвищити настрій, викликати необхідну емоційну реакцію, послабити інтенсивність негативних переживань тощо). Часто трапляється так, що такі люди не розуміють, чому переживають ту чи іншу емоцію, тобто їм важко виявити причинно-наслідкові зв'язки власного емоційного стану.

На основі цього можна припустити, що студентам із низьким рівнем розвитку MEI та VEI складно побудувати соціальну взаємодію з іншими людьми як у повсякденному житті, так і у стресових та конфліктних ситуаціях, що вимагають швидкого переналаштування та адекватного реагування.

Найменша кількість досліджуваних отримали показники, що свідчать про високий загальний рівень емоційного інтелекту. Ця група респондентів має високі результати як MEI, так і VEI. Досить вираженим є також середній рівень розвитку цих видів емоційного інтелекту.

Ці дані свідчать про те, що, можливо, такі студенти мають розвинену здатність до розуміння емоційного стану оточуючих людей (міміка, жести, тембр та звучання голосу),

а також усвідомлення тих причин, що викликають такі відповідні емоційні реакції. Такі студенти є досить емпатійними (здатні бути чуйними та тактовними, співпереживати іншим, проявляти інтерес до бажань та потреб свого співрозмовника). Окрім того, ця група студентів з легкістю ідентифікує свої власні емоції, розуміє причини їх виникнення та усвідомлює наслідки використання тих чи інших емоцій в різних ситуаціях, вміє висловити та описати те, що зараз відчуває. Не менш важливою характеристикою є вміння цих респондентів до управління власними емоціями (викликати потрібну емоцію, що відповідає актуальній ситуації, підтримувати позитивний емоційний стан та послаблювати інтенсивність негативних переживань). Тобто студенти, котрі мають високі показники розвитку МЕІ та ВЕІ, за будь-яких обставин здатні до побудови гармонійних стосунків з оточуючими та підтримання конструктивної соціальної взаємодії з ними.

Отже, проаналізувавши особливості емоційного інтелекту та його складових у досліджуваних студентів, можна зробити висновок, що найбільше виражений середній та низький рівень ЕІ. Окрім цього, можна констатувати, що рівень прояву міжособистісного та внутрішньо-особистісного емоційного інтелекту відповідає загальному рівню ЕІ наших респондентів.

Перейдемо до аналізу конфліктних форм поведінки студентів відповідно до рівня розвитку емоційного інтелекту. Аналіз здійснювався за допомогою коефіцієнта лінійної кореляції Пірсона, показник становить $r = 0,76$; показник статистичної достовірності $p = 0,004 < 0,05$. Ці дані свідчать, що існує тісний прямий зв'язок між високим рівнем ЕІ та м'якими КФП. Тобто студенти, рівень розвитку ЕІ яких знаходиться на високому рівні, зазвичай користуються м'якими КФП. Це означає, що такі студенти у конфлікті використовують факти та логічні висновки задля підтвердження своєї позиції, а також є дружелюбними та активно пропонують мирний та взаємовигідний вихід із неприємної ситуації; вони вміють вибачатись самі та пробачати інших.

Статистичний аналіз даних студентів із середнім рівнем розвитку ЕІ та відповідними їм КФП дав нам змогу отримати такі показники: коефіцієнт Пірсона $r = 0,67$; показник статистичної достовірності $p = 0,001 < 0,05$. Отже, ми маємо тісний прямий зв'язок між досліджуваними явищами – студенти із середнім рівнем розвитку ЕІ зазвичай вдаються до використання нейтральних КФП. Тобто, такі студенти у конфлікті схильні до створення коаліцій з іншими людьми задля підсилення власної позиції; зазвичай прагнуть домогтись свого, проте не забувають, що в опонента також є свої позиції та потреби, які йому важливо задовольнити.

Результати статистичного підрахунку щодо студентів із низьким рівнем розвитку ЕІ та відповідними КФП такі: коефіцієнт Пірсона $r = 0,81$; показник статистичної достовірності $p = 0,001 < 0,05$. Прямий тісний зв'язок, що ми виявили, свідчить про таке – студенти, у яких рівень розвитку ЕІ знаходиться нижче середнього рівня, схильються до використання жорстких КФП. Тобто, такі студенти не відмовляються від використання тиску, психологічного насильства (приниження, свідомо маніпуляція, дезінформація, наклеп тощо), а також іноді вдаються і до фізичного насильства (заподіяння болю, завдання тілесних ушкоджень тощо); зазвичай прагнуть домогтись лише задоволення власних потреб, незважаючи на інших опонентів.

Отож, проведений нами кореляційний аналіз підтвердив висунуту нами гіпотезу, що складається з припущення про використання м'яких КФП студентами із високим

рівнем розвитку ЕІ; нейтральних КФП – із середнім рівнем розвитку ЕІ; жорстких КФП – із низьким рівнем розвитку ЕІ.

Висновки

У результаті дослідження було виявлено, що існує тісний прямий зв'язок між КФП студентів та їх рівнем розвитку ЕІ, а саме: студенти, що найчастіше вдаються до використання м'яких КФП під час розв'язання конфліктних ситуацій, здебільшого мають високий рівень розвитку ЕІ, тобто такі студенти є дружелюбними та емпатійними, що допомагає їм налагоджувати конструктивні соціальні інтеракції з іншими людьми у будь-якій життєвій ситуації; студенти, що схильні використовувати нейтральні КФП, показали середній рівень розвитку ЕІ, тобто вони схильні до створення коаліцій з іншими людьми задля підсилення власної позиції, зазвичай прагнуть домогтися свого, проте не забувають, що в опонента також є свої позиції та потреби, які йому важливо задовольнити; студенти, що найчастіше використовують жорсткі КФП, здебільшого мають низький рівень ЕІ, що свідчить про високу ймовірність використання такими студентами фізичного та психологічного насильства, тобто зазвичай прагнуть домогтися лише задоволення власних потреб, незважаючи на інших опонентів.

Проведене дослідження не вичерпує всіх аспектів порушеної багатогранної проблеми. *Подальші наукові пошуки* можуть бути спрямовані на розробку корекційно-розвивальної програми з розвитку емоційного інтелекту студентів.

Література

1. Андреева, И.Н. (2015). О становлении понятия «эмоциональный интеллект». *Вопросы психологии*, 5, 83-95. Режим доступа : <https://andreeva.by/o-stanovlenii-poniatiya.html>
2. Анцупов, А.Я., & Шипилов, А.И. (2007). *Конфликтология*. Санкт-Петербург : Питер.
3. Гришина, Н.В. (2000). *Психология конфликта*. Санкт-Петербург : Питер.
4. Журавльова, Л.П., & Шпак, М.М. (2015). Емпатія як психологічний механізм розвитку міжособистісного емоційного інтелекту. *Science and Education a New Dimension. Pedagogy and Psychology*, 3(25), 85-88. Режим доступа : http://eprints.zu.edu.ua/19316/1/ped_psy_25_49.pdf
5. Котлова, Л.О. (2014). Формування конфліктологічної компетентності студентів як чинника їх особистісного розвитку. *Наука і освіта*, 5, 162-168. Режим доступа : http://eprints.zu.edu.ua/13662/1/Kotlova_2014.pdf
6. Котловий, С.А. (2018). Формування соціального досвіду безконфліктної поведінки. *Суспільно-політичні та психологічні студії*, 2, 64-68. Режим доступа : <http://eprints.zu.edu.ua/id/eprint/27826>
7. Люсин, Д. В. (2004). Современные представления об эмоциональном интеллекте. Д.В. Люсин, Д.В. Ушаков (Ред.). *Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования* (с. 29-36). Москва : Изд-во «Институт психологии РАН». Режим доступа: http://www.creativity.ipras.ru/texts/books/social_IQ/lusin1_Social_IQ.pdf
8. Петровская, Л.А. (1977). О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта. *Теоретические и методологические проблемы социальной психологии* (с.126-143). Москва : Изд-во Моск. ун-та.
9. Шпак, М.М. (2014). Психологічні механізми розвитку емоційного інтелекту. *Наука і освіта*, 5, 104-109. Режим доступа : http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/NiO_2014_5_20.pdf
10. Matthews, G., Roberts, R.D., & Zeidner, M. (2004). Seven myths about emotional

intelligence. *Psychological Inquiry*, 15, 179-196. DOI: 10.1207/s15327965pli1503_01

References

1. Andreieva, I. N. (2015). O stanovlenii poniatiia «Emotsyonalnyi intelekt» [The establishment of the notion «emotional intelligence»]. *Voprosy Psihologii – Psychology Issues*, 5, 83-95. Retrieved from <https://andreeva.by/o-stanovlenii-poniatiya.html> [in Russian].
2. Antsupov, A.Ya., & Shypilov, A.I. (2007). *Konfliktologiya [Conflictology]*. Sankt-Peterburg : Piter [in Russian].
3. Grishyna, N.V. (2000). *Psihologiya konflikta [Conflictive Psychology]*. Sankt-Peterburg : Piter [in Russian].
4. Zhuravlova, L.P., & Shpak, M.M. (2015). Empatiia yak psyholohichniy mekhanizm rozvytku mizhosobystisnoho emotsiinoho intelektu [Empathy as a psychological mechanism of the development of interpersonal emotional intelligence]. *Science and Education a New Dimension. Pedagogy and Psychology*, 3(25), 85-88. Retrieved from http://eprints.zu.edu.ua/19316/1/ped_psy_25_49.pdf [in Ukrainian].
11. Kotlova, L.O. (2014). Formuvania konfliktolohichnoi kompetentnosti studentiv yak chynnyka yih osobystisnoho rozvytku [Students' conflictology competence formation as a factor of their personality development]. *Nauka i osvita – Science and education*, 5, 162-168. Retrieved from http://eprints.zu.edu.ua/13662/1/Kotlova_2014.pdf [in Ukrainian].
5. Kotlovyi, S.A. (2018). Formuvania sotsialnoho dosvidu bezkonfliktnoi povedinky [Social experience formation of nonconfrontational behaviour]. *Suspilno-politychni ta psyholohichni studii – Social and political studios*, 2, 64-68. Retrieved from <http://eprints.zu.edu.ua/id/eprint/27826> [in Ukrainian].
6. Liusin, D.V. (2004). Sovremenyie predstavleniia ob emotsyonalnom intellekte [Modern concepts about emotional intelligence]. In D.V. Lyusin, & D.V. Ushakov (Eds.), *Sotsyalnyi intelekt. Teoriia, izmereniie, isledovaniia – Social intelligence. Theory, measurement, investigation.* (pp. 29-36). Moscow : Izd-vo «Institut psihologii RAN». Retrieved from http://www.creativity.ipras.ru/texts/books/social_IQ/lusin1_Social_IQ.pdf [in Russian].
7. Petrovskaia, L.A. (1977). O poniatiinoy sheme sotsialno-psihologicheskogo analiza konflikta [About a notional scheme of social and psychological conflict analysis]. In *Teoreticheskiie i metodologicheskiie problemy sotsyalnoi psihologii – Theoretical and methodological problems of Social Psychology* (pp.126-143). Moscow : Izd-vo Mosk. un-ta [in Russian].
8. Shpak, M. M. (2014). Psyholohichni mekhanizmy rozvytku emotsiinoho intelektu [Psychological mechanisms of emotional intelligence development]. *Nauka i osvita – Science and education*, 5, 104-109. Retrieved from http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/NiO_2014_5_20.pdf [in Ukrainian].
9. Matthews, G., Roberts, R., & Zeidner, M. (2004). Seven myths about emotional intelligence. *Psychological Inquiry*, 15, 179-196. DOI: 10.1207/s15327965pli1503_01

PSYCHOLOGICAL PECULIARITIES OF STUDENTS' BEHAVIOUR CONFLICTIVE FORMS WITH A DIFFERENT LEVEL OF EMOTIONAL INTELLIGENCE**Liudmyla Kotlova****PhD in Psychology, Associate Professor****of the Department of Developmental Psychology and Counseling**

Zhytomyr Ivan Franko State University

40, Velyka Berdychivska Str., Zhytomyr, Ukraine, 10008

kotlova.lo@i.ua, <https://orcid.org/0000-0003-2994-6724>**Maryna Zinchenko****Graduate Student, Speciality «Psychology»**

Zhytomyr Ivan Franko State University

40, Velyka Berdychivska Str., Zhytomyr, Ukraine, 10008

Abstract

The article deals with the empirical study results of the interaction between conflictive behaviour forms and levels of students' emotional intelligence development; the content of the «conflictive behaviour forms» notion and its classification, «emotional intelligence» and its structural components have been specified; the origin of conflictive behaviour forms according to the level of emotional intelligence of the personality based on gender and age characteristics are presented.

The notion of conflictive behaviour forms, their classification and causes are analyzed. In particular, the complex of subjective and objective determinants of conflictive behaviour forms is stated. Conflictive behaviour forms are a style of human behaviour (physical, verbal, indirect aggression, irritation, negativity, offence, suspicion, etc.) that leads to conflicts. Practically any conflictive behaviour includes both subjective and objective causes of its origin. Therefore, its basis is a complex of determinants. Conflictive behaviour forms are divided into soft, neutral and tough and can be observed in each personality to a different extent.

Students with a high level of emotional intelligence are inclined to a collaboration in conflict and a soft conflictive behaviour form (a position fixation, friendliness, an agreement, etc.); students with an average level of emotional intelligence development often resort to compromise in conflict and neutral conflictive behaviour forms (demonstrative actions, sanctioning, coalition); students with lower than average emotional intelligence keep to more tough conflictive behaviour forms (physical and psychological abuse, pressure, etc.) and are prone to competition in conflict situations.

It is found that there is a close direct relationship between a particular group of conflictive behaviour forms and the appropriate level of students' emotional intelligence development, namely: soft conflictive behaviour forms are most commonly used by students with a high level of emotional intelligence development; neutral conflictive behaviour forms are used by students with an average level of emotional intelligence development and tough conflictive behaviour forms are used by students with a low level of emotional intelligence.

Keywords: conflictive behaviour forms, emotional intelligence, interpersonal emotional intelligence, intra-personal emotional intelligence.

*Подано 12.12.2019**Рекомендовано до друку 18.12.2019*