

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»

Факультет соціальних наук
(повне найменування факультету)

Психологія
(повне найменування кафедри)

Пояснювальна записка

до дипломного проекту (роботи)

бакалавр
(ступінь вищої освіти)

на тему Самооцінка як чинник вибору студентами стратегій комунікації
(назва теми)

Виконав(ла): студент(ка) 4 курсу, групи СН-110
Спеціальності 053 Психологія

(код і найменування спеціальності)

Освітня програма (спеціалізація)

Психологія

СКІРДОВА А.Ф.

(ПРИЗВИЩЕ та ініціали)

Керівник ДЕРГАЧ М.А.

(ПРИЗВИЩЕ та ініціали)

Рецензент МОРЕНКО О.М.

(ПРИЗВИЩЕ та ініціали)

2024

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»
(повне найменування закладу вищої освіти)

Факультет соціальних наук
Кафедра «Психологія»
Ступінь вищої освіти бакалавр
Спеціальність 053 Психологія
(код і найменування)
Освітня програма (спеціалізація) Психологія
(назва освітньої програми (спеціалізації))

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри _____
« 19 » _____ лютого 2024 року

З А В Д А Н Н Я
НА ДИПЛОМНИЙ ПРОЄКТ (РОБОТУ) СТУДЕНТА(КИ)
СКІРДОВА Анастасія Федорівна
(ПРИЗВИЩЕ, ім'я, по батькові)

1. Тема проєкту (роботи) Самооцінка як чинник вибору студентами стратегій комунікації.
- Керівник проєкту (роботи) доктор педагогічних наук, професор кафедри психології Дергач Маргарита Альфрітівна.
(науковий ступінь, вчене звання, ПРИЗВИЩЕ, ім'я, по батькові)
- Затверджені наказом закладу вищої освіти від « 15 » березня 2024 року № 70
2. Строк подання студентом проєкту (роботи) «05» червня 2024 року.
3. Вихідні дані до проєкту (роботи) 85 сторінок, 2 таблиці, 1 рисунок, 42 джерела, 3 додатки.
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) в результаті теоретичного аналізу описати поняття «самооцінка», охарактеризувати феномен низької та завищеної самооцінки, прояви деструктивних та конструктивних стратегій комунікації; у результаті проведеного дослідження виявити та описати характер зв'язку між самооцінкою та вибором студентами стратегій комунікації; розробити рекомендації для психологів щодо корекції у студентів неадекватної самооцінки та формування ефективних комунікативних навичок.
5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)
рис. 2.2.1. Показники рівня самооцінки студентів за методикою «Експрес-діагностика рівня самооцінки» (Заморуєва В.В.); таблиця 2.2.1. Результати застосування U-критерія Манна-Уїтні для порівняння показників студентів (за опитувальником комунікативної толерантності В.В. Бойко) із заниженою та нормативною самооцінкою; таблиця 2.2.2. Результати застосування U-

критерія Манна-Уїтні для порівняння показників студентів (за методикою типового реагування на конфліктні ситуації К.Томаса) із заниженою та нормативною самооцінкою.

6. Консультанти розділів проєкту (роботи)

Розділ	ПРІЗВИЩЕ, ініціали та посада консультанта	Дата, підпис	
		завдання видав	прийняв виконане завдання
1	ДЕРГАЧ М.А, професор	20.03.2024	15.04.2024
2	ДЕРГАЧ М.А, професор	17.04.2024	29.04.2024
Норм-ль	ГАРМАШ А.О., викладач	30.05.2024	03.06.2024

7. Дата видачі завдання «19» лютого 2024 року.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломного проєкту (роботи)	Строк виконання етапів проєкту (роботи)	Примітка
1	Узгодження теми та затвердження завдання на дипломний проєкт (роботу)	19.02.2024	
2	Збір матеріалу та вивчення літературних джерел на дипломний проєкт (роботу)	21.02.2024	
3	Затвердження теми	15.03.2024	
4	Складання змісту	18.03.2024	
5	Виконання першого розділу	15.04.2024	
6	Виконання другого розділу	29.04.2024	
7	Формування висновків	23.05.2024	
8	Перевірка роботи керівником	27.05.2024	
9	Оформлення дипломного проєкту (роботи)	30.05.2024	
10	Нормоконтроль та перевірка на запозичення	03.06.2024	
11	Попередній захист дипломного проєкту (роботи)	05.06.2024	
12	Подання роботи на кафедру	05.06.2024	
13	Одержання відгуку та рецензії	07.06.2024	
14	Захист дипломної роботи	13.06.2024	

Студент(ка) _____ Анастасія СКІРДОВА
(підпис) (Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

Керівник проєкту (роботи) _____ Маргарита ДЕРГАЧ
(підпис) (Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота бакалавра: 85 сторінок, 2 таблиці, 1 рисунок, 42 джерела, 3 додатки.

Об'єкт дослідження є самооцінка студентів.

Метою дослідження є визначення та охарактеризування у студентів характеру взаємозв'язку між рівнем самооцінки та вибором стратегій комунікації.

Предмет дослідження: взаємозв'язок самооцінки та вибору студентами стратегій комунікації.

Мета та гіпотеза дослідження зумовили постановку наступних завдань:

1. На основі результатів теоретичного аналізу психологічних досліджень узагальнити поняття «самооцінка», охарактеризувати феномен низької та завищеної самооцінки, прояви деструктивних та конструктивних стратегій комунікації.

2. У результаті проведеного дослідження особливості самооцінки студентів як чинника їх вибору стратегій комунікації, виявити та описати характер зв'язку між самооцінкою та вибором студентами стратегій комунікації.

3. Розробити рекомендації для психологів щодо корекції у студентів неадекватної самооцінки та формування ефективних комунікативних навичок.

Структура і обсяг роботи. Бакалаврська робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків.

САМООЦІНКА, КОМУНІКАТИВНІ СТРАТЕГІЇ, ДЕСТРУКТИВНІ,
КОНСТРУКТИВНІ, КОРЕКЦІЯ

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ХАРАКТЕРУ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ САМООЦІНКИ ТА ВИБОРУ КОМУНІКАТИВНИХ СТРАТЕГІЙ	10
1.1. Підходи до тлумачення поняття «самооцінка».....	10
1.2. Неадекватна самооцінка як психологічний феномен.....	16
1.3. Деструктивні комунікативні стратегії.....	22
1.4. Конструктивні комунікативні стратегії.....	27
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ХАРАКТЕРУ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ САМООЦІНКИ ТА ВИБОРУ СТУДЕНТАМИ КОМУНІКАТИВНИХ СТРАТЕГІЙ	34
2.1. Організація та методи дослідження.....	34
2.2. Аналіз та обробка результатів дослідження.....	40
2.3. Рекомендації для психологів щодо корекції неадекватної самооцінки та формування ефективних комунікативних навичок у студентів із заниженою самооцінкою.....	48
ВИСНОВКИ.....	67
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	70
ДОДАТКИ	75

ВСТУП

Сучасне суспільство висуває великі вимоги до молодих громадян. В їх руках майбутнє країни та, що не менш важливо, власне життя, успіх та щастя. Але як бути щасливим, реалізувати себе в цьому світі, коли ти відчуваєш себе нікчемним, безпорадним, ні на що не спроможним. Це складно. Таке відчуття руйнує людину з середини, заважає жити та віддаляє від оточення. Як наслідок, у молодій особі виникають труднощі у спілкуванні. Юнак може стати замкнутим, безініціативним, песимістично налаштованим, що призведе до гальмування особистісного розвитку, бо людина не вірить у власні сили.

Навчання у вищій потребує від студента активної соціальної взаємодії, адаптивності. В той час як, низька самооцінка може стати перешкодою для налагодження міжособистісних стосунків у колективі. Така людина намагається всім сподобатися, догодити, але при цьому залишається замкнутою, сором'язливою та боязкою. Вона занадто чутлива до критики. Такими людьми легко маніпулювати.

В свою чергу, завищена самооцінка також породжує певні труднощі у взаємодії з іншими людьми. Спроби самоствердитися за рахунок оточуючих, неадекватна поведінка – все це відштовхує від такої особи.

Отже, неадекватна самооцінка породжує труднощі у спілкуванні з іншими людьми, що, імовірно, може обумовлюватися вибором неефективних комунікативних стратегій. В той час, як адекватна самооцінка, імовірно, сприяє вибору конструктивних стратегій комунікації. Якщо ця точка зору правильна, то це може допомогти краще зрозуміти особливості взаємодії людей, сформулювати більш екологічне суспільство та розробити певні психологічні рекомендації для людей, що відчувають труднощі у спілкуванні або мають неадекватну самооцінку.

Самооцінку вивчали багато вчених-психологів серед яких були В. Джеймс, З. Фройд, А. Елліс, А. Бек, М. Розенберг, Г. Коупер, Р. Сміт, К. Роджерс, А. Маслоу, Н. Бренден, А. Адлер та ін. Комунікативні стратегії досліджувалися у роботах П. Вацлавіка, Е. Гофмана, Дж. Остіна, Х. Джайлза, Д. Карнегі, К. Роджерса, М. Розенберга. Серед вітчизняних науковців, які вивчали дане явище були Н. Чепелева, О. Кічук, Ю. Гільбух, Т. Гриценко. Взаємозв'язок між рівнем самооцінки та вибором комунікативних стратегій досліджували Г. Чебиткіна, Н. Чепелева, О. Кічук, Т. Гриценко, А. Бек, А. Елліс, Дж. Боулбі, Р. Баумайстер та ін.

Мета дослідження: визначити та охарактеризувати у студентів характер взаємозв'язку між рівнем самооцінки та вибором стратегій комунікації.

Об'єкт дослідження: самооцінка студентів.

Предмет дослідження: взаємозв'язок самооцінки та вибору студентами стратегій комунікації.

Завдання дослідження:

1. На основі результатів теоретичного аналізу психологічних досліджень узагальнити поняття «самооцінка», охарактеризувати феномен низької та завищеної самооцінки, прояви деструктивних та конструктивних стратегій комунікації.

2. У результаті проведеного дослідження особливості самооцінки студентів як чинника їх вибору стратегій комунікації, виявити та описати характер зв'язку між самооцінкою та вибором студентами стратегій комунікації.

3. Розробити рекомендації для психологів щодо корекції у студентів неадекватної самооцінки та формування ефективних комунікативних навичок.

Теоретичною основою дослідження стали: роботи М. Розенберга, Р. Бернса, У. Джеймса, З. Фрейда, К. Роджерса, І. Кона, А. Бандури, В. Століна, В. Мерліна, Л. Бороздіної та С. Пантілєєва, стосовно визначення поняття самооцінка; роботи Ю. Ліпковської, Л. Казимової, Н. Устіменко,

Г. Свідерської, Ю. Козерук, Я. Євсейчик, Д. Шилин, К. Мрук, Ф. Мелані, Х. Дженкінс, М. Комелл, М. Маккей, П. Фаннін стосовно видів самооцінки, визначення адекватної та неадекватної; праці О. Іссерса, Е. Кіркпатріка, А. Сковороднікова щодо визначення поняття «комунікативні стратегії»; роботи Джейсона С. Ренч, Нарісра М., Н. Гришиної, Є. Доценко, М. Зімборовської, А. Жданюк, П. Бурдьє, Б. Маєр стосовно описання деструктивних стратегій комунікації; роботи С. Котлового, А. Uzuntaş, Kasım Tatlılioğlu, Ю. Трофімова, В. Рибалки, П. Гончарука, Дж. Конкорс стосовно опису та тлумачення конструктивної комунікації; модель ненасильницького спілкування М. Розенберга, «чиста комунікація» Маккея М., К. Пейлега та П. Фаннінг, концепція кооперативного спілкування Ріверса Д., модель центрованої комунікації К. Шрок-Шенк і Р. Крейбілл, модель співчутливого слухання Дж. Кнудсена Гофмана, Л. Грін і С. Монро.

Для розв'язання поставлених завдань у роботі були застосовані методи теоретичного та емпіричного дослідження. Теоретичні – аналіз наукової літератури для опису поняття «самооцінка», неадекватних її рівнів та різноманітних комунікативних стратегій. На етапі емпіричного дослідження застосовувалися наступні методики: методика «Експрес-діагностика рівня самооцінки» (Заморуєва В. В.); Опитувальник комунікативної толерантності В. В. Бойко; Методика типового реагування на конфліктні ситуації К. Томаса.

Обробка отриманих результатів здійснювалася за допомогою кількісного та якісного аналізу, U-критерія Манна-Уїтні. Графічне подання отриманих результатів здійснювалося за допомогою програми Excel.

В емпіричному дослідженні взяли участь 40 студентів у віці від 17 до 24 років, з них 28 – жіночої статі, 12 – чоловічої. Збір інформації проводився у дистанційному форматі через мережу Інтернет серед студентів НУ «Запорізька політехніка».

Практична значущість результатів дослідження може полягати в можливості розширення знань стосовно характеру взаємозв'язку рівня

самооцінки та вибору студентами стратегій комунікації; застосуванні сформованих психологічних рекомендацій при корекційній роботі із студентами; визначенні перспективи подальших досліджень.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ХАРАКТЕРУ ВЗІЄМОЗВ'ЯЗКУ САМООЦІНКИ ТА ВИБОРУ КОМУНІКАТИВНИХ СТРАТЕГІЙ СТУДЕНТАМИ

1.1. Підходи до тлумачення поняття «самооцінка»

На сьогодні науковці визначають по-різному поняття «самооцінка». Як найбільш загальне визначення у психології термін «самооцінка» – це складна система, яка характеризує самоставлення індивіда до себе, містить як загальну самооцінку, що включає в себе самоповагу, повне прийняття або неприйняття себе, так і часткові самооцінки, що стосуються певних сторін людини, її вчинків та діяльності [20].

Усі тлумачення та теоретичні концепції самооцінки з певною мірою умовності можливо поділити на три групи, в залежності від поставленого акценту на якийсь її аспект чи функцію, що виходить на перший план [34].

Перша група досліджень розглядає самооцінку як частину «Я»-концепції, де важливе значення мають почуття схвалення або несхвалення, самоприйняття чи само-неприйняття. М. Розенберг у 1965 році визначив високу самооцінку як почуття «досить хорошого» стану, повагу до себе та своїх якостей, тоді як низька самооцінка означає само-неприйняття, незадоволеність собою, почуття власної марності. Р. Бернс також розглядає самооцінку як частину «Я»-концепції, пов'язану зі ставленням до себе чи своїх якостей, яка може бути позитивною або негативною, залежно від прийняття цих якостей [30].

Вітчизняні психологи також виявили, що низька самооцінка призводить до відчуття слабкості, безпорадності, невдоволення собою, тоді як висока самооцінка сприяє відчуттю гідності, гордості, самоповаги та самоприйняття. Але завищена самооцінка може викликати амбівалентні

почуття, такі як себелюбство та тривожність, що може призвести до конфліктів та неадекватної поведінки.

Більшість дослідників вважають терміни «самооцінка» і «самоствлення» синонімами, оскільки обидва поняття відображають емоційне ставлення до себе. Три основні почуття, пов'язані з самооцінкою, це любов до себе, само-ідентифікація та почуття компетентності. Любов до себе більше асоціюється з психоаналітичними підходами, тоді як самосхвалення більше акцентується на свідомому оцінюванні себе відповідно до ідеалів чи норм.

Отже, багато вчених розглядають самооцінку як емоційно-ціннісне ставлення до себе, що включає в себе почуття позитивного чи негативного ставлення до свого «Я» чи своїх якостей.

Друга група визначень самооцінки розглядає її як взаємозв'язок між рівнями «Я», як утворення для узагальнення минулого досвіду та організації нової інформації про себе, а також як регулятор активності та поведінки людини. Цей підхід сягає корінням праць У. Джеймса, З. Фрейда та К. Роджерса і став основою для багатьох спроб представити «Я» як структурне утворення зі специфічними функціями [6].

У цій концепції самооцінка часто визначається через відповідність між «Я» реальним та «Я» ідеальним. Відмінності між ними не тільки вказують на рівень самооцінки, але й впливають на поведінку, оскільки є основою для самооцінки. Велика розбіжність між реальним та ідеальним «Я» зазвичай пов'язується з низькою самооцінкою і вважається ознакою дезадаптації. І навпаки, коли «Я» реальне і «Я» ідеальне близькі, самосхвалення є високим, що свідчить про ефективну діяльність людини.

Втім, погляди на цей взаємозв'язок наразі дещо змінюються. Певна розбіжність між реальним та ідеальним «Я» вважається необхідною для особистісного зростання та вдосконалення. Оптимальна розбіжність може стимулювати самовдосконалення та подолання нових викликів. Дослідження показали, що злиття реального та ідеального «Я» необов'язково свідчить про

високу самооцінку, так само як і роз'єднання – про низьку самооцінку. Наприклад, молоді люди можуть мати значний розрив між своєю реальною та ідеальною самооцінкою, але це не завжди є джерелом конфлікту або низької самооцінки. Вони просто зосереджені на розвитку та самовдосконаленні [19].

Також було показано, що на самооцінку впливають як позитивні, так і негативні само-ідеали. Це означає, що не тільки збіг з позитивними ідеалами, але й відсутність збігу з негативними ідеалами може впливати на самооцінку людини [21].

І. Кон визначає образ «Я» як систему установок, що включає неусвідомлене емоційне ставлення до себе, усвідомлення своїх особистісних особливостей і самооцінку, загальне уявлення про себе і систему ціннісних орієнтацій. Такий підхід дозволяє зрозуміти, як людина пов'язує оцінку власних якостей зі своїм світоглядом і моральними установками, а також розглядати самооцінку як частину і центральний аспект образу «Я» [8].

Однак, як зазначає В. Столін, структура образу «Я» часто є теоретично сконструйованою і не може претендувати на те, що вона відображає стійку структуру «Я» і є лише гіпотезою дослідника.

Регулятивна функція самооцінки в «Я»-системі (Чеснокова, 1977) відображає співвідношення між реальним та ідеальним «Я» і внутрішній діалог різних аспектів «Я». Вона також впливає на адаптацію до соціального середовища, сприйняття оцінок інших людей і підтримання узгодженості між самооцінкою та думкою інших людей. Самооцінка виступає посередником між «Я» і зовнішнім світом та регулює ступінь стійкості «Я»-системи в стресових ситуаціях і при взаємодії із зовнішніми чинниками [33].

Дослідники, які розглядають самооцінку як важливий компонент саморегуляції, визначають різні її регуляторні функції. Наприклад, А. Захарова (1989) виділила оціночну, контрольну, стимулюючу, гальмівну та захисну функції самооцінки. Вона також підкреслювала, що самооцінка не тільки допомагає адаптації, але й мобілізує сили, реалізує потенціал і

підтримує творчість. А. Захарова виокремлює три види самооцінки за часовою перспективою: прогностичну, коригувальну та ретроспективну, кожна з яких виконує свою координуючу функцію на різних етапах діяльності.

Інші автори вважають, що основною функцією самооцінки є сигнальна, яка є суб'єктивним зворотним зв'язком, що відображає адекватність поведінки людини і загальне благополуччя в житті. Якщо людина здатна добре справлятися з труднощами, її самооцінка є позитивною, що сприяє досягненню цілей і зміцненню психологічної стійкості. І, навпаки, низька самооцінка призводить до захисної поведінки та уникнення викликів [29].

Таким чином, самооцінка відіграє важливу роль у саморегуляції та сприяє психологічній стійкості людини, забезпечуючи адаптивність і контроль, а також мотивацію і креативність.

Теорія навчання, розроблена Альбертом Бандурою, підкреслює важливу роль само-оціночних реакцій у регуляції поведінки, оскільки вони відіграють певну роль у самовдосконаленні через само-підкріплення та само-покарання. Таким чином, самооцінка може виконувати сигнальну функцію, а також мотиваційну функцію, заохочуючи людей до поведінки, яка призводить до позитивних само-оціночних реакцій, таких як самозадоволення, самоповага і гордість, або до припинення діяльності, яка викликає негативні емоції і самокритику [13].

У низці досліджень було детально вивчено вплив різних рис самооцінки, таких як висота, стабільність, валідність, конфліктність і гнучкість, на саморегуляцію і продуктивність людини (Павленко В.М. та Братусь Б.С., 1986; Шафажинська Н.Є., 1986; Мерлін В.С., 1977; М.Г. Керніс і С. Вашулл, 1995; та ін.). Наприклад, гнучкість самооцінки сприяє успішній адаптації до соціального середовища і дозволяє людям змінювати свої цінності та уявлення про себе під впливом соціального досвіду. Адекватна самооцінка полегшує процес навчання, тоді як неадекватна самооцінка може зробити процес навчання складним або навіть неможливим [33].

Особлива увага приділяється впливу самооцінки на поведінку та діяльність людини. Наприклад, люди з низькою самооцінкою часто нерішучі, невпевнені в собі, прагнуть схвалення та підтримки з боку інших. Вони також менш ефективні в стресових ситуаціях і більш схильні до розчарування та труднощів у стосунках з іншими людьми. На противагу цьому, висока самооцінка пов'язана з внутрішньою регуляцією та ефективним соціальним функціонуванням і сприяє послідовній поведінці.

Підходи, які розглядають самооцінку як регуляторний аспект Я-системи і вивчають її регуляторні функції, мають широке значення для психотерапії та поведінкових інтервенцій. Однак зв'язок між самооцінкою та поведінкою часто пояснюється однобічно, без урахування того, що самооцінка формується на основі поведінки та умов, за яких вона відбувається (Bern, 1967). Слід також зазначити, що надмірний акцент на регуляторній функції самооцінки може призвести до її ототожнення з «саморегуляцією» і втрати її оціночної функції [22].

Третя група. У літературі, присвяченій самооцінці, є автори, які підкреслюють оціночний аспект самооцінки і розглядають її як важливий елемент самоставлення та самопізнання. Ці автори особливо підкреслюють процесуальний аспект самопізнання, що дозволяє їм розглядати самооцінку як динамічний феномен, який постійно змінюється в процесі розвитку особистості та повсякденної діяльності [6].

Вивчення самопізнання як процесу дозволяє врахувати внутрішню динаміку, тобто взаємозв'язок між самопізнанням, емоційно-ціннісним ставленням до себе і саморегуляцією, які, в свою чергу, впливають на поведінку і стабільність особистості.

Самооцінка формує конкретне оцінне ставлення до себе, яке не зводиться до самоставлення, а формується на основі самоставлення. Вона є результатом розвитку ставлення до себе і є результатом роботи самопізнання, яке поєднує знання про себе зі ставленням до себе і є безперервним рівнем розвитку ставлення до себе.

Дослідники представляють самооцінку як двоступеневе утворення, виокремлюючи емоційний та когнітивний компоненти. Однак це неадекватно відображає сутність самооцінки, оскільки не враховує якісну цілісність самопізнання та самоставлення. Визначення конструкту самооцінки та самосвідомості у такий спосіб призводить або до редукції самосвідомості до самооцінки, або до розширення самооцінки до самосвідомості, що не є коректним [14].

У своїй концепції самосвідомості, а також сенсу «Я» В. Столін виділяє два елементи: знання про себе, включаючи оцінку особистісних рис, та емоційно-ціннісне ставлення. Згідно з цією концепцією, існує три осі самоставлення: симпатія-антипатія, повага-зневага та близькість-ізоляція. Друга вісь, повага-презирство, має оціночний характер і може бути співвіднесена з самооцінкою, оскільки пов'язана з порівнянням з певними стандартами і нормами.

Самоповага в цій концепції розглядається не як любов чи ненависть до себе, а як почуття компетентності та власної гідності, що ґрунтується на порівнянні з певним стандартом. Це дозволяє вийти за межі само сприйняття і розглянути само-ставлення в контексті індивідуальних мотивацій, потреб і цілей [12].

С. Пантилєєв розвиває концепцію сенсу «Я» та уточнює роль і місце самооцінки в структурі самопізнання. Він представляє самоставлення як ієрархічну і динамічну систему, яка включає в себе систему самооцінки і систему емоційно-ціннісного ставлення. Глобальна самооцінка для нього відноситься до системи емоційно-ціннісних відносин, а не до системи самооцінки. Самооцінка ґрунтується на соціальному порівнянні та зіставленні з нормами, тоді як самоповага відображає відносини переваги всередині системи «Я»-«Я».

Л. Бороздіна доповнює цю концепцію, розглядаючи самооцінку як особливу функцію самопізнання. Вона локалізує самооцінку як самооцінку в системі цінностей і водночас вказує на те, що самооцінка формує модус

самоставлення. Таким чином, вона розрізняє самооцінку, самоставлення та самосвідомість у структурі самопізнання.

Таким чином, різні концепції пропонують різні підходи в розумінні ролі та місця самооцінки в самосвідомості та самосприйнятті, що відображає різноманітність теоретичних досліджень у цій сфері.

На основі проведеного аналізу можна зробити такі висновки:

- 1) самооцінка є важливим компонентом самопізнання і пов'язана з іншими аспектами самопізнання, такими як самоставлення, самосвідомість і саморегуляція;
- 2) поняття самооцінки включає в себе два основні процеси: оцінку та емоції, які взаємопов'язані і впливають на формування самооцінки;
- 3) самооцінка пов'язана з мотивами, цілями та ціннісними орієнтаціями людини, а вони впливають на зміст і вираження самооцінки;
- 4) самооцінка слугує механізмом саморегуляції власної поведінки та емоційних станів;
- 5) самооцінку можна розглядати як процес, що ґрунтується на внутрішніх засадах і порівнянні з іншими, і як результат, що відображає актуальний стан самооцінки.

Ці висновки допомагають краще зрозуміти природу самооцінки та її вплив на поведінку і саморегуляцію.

1.2. Неадекватна самооцінка як психологічний феномен

Як зазначає Ю. Ліпковська самооцінку можна розділити на адекватну та неадекватну [7].

Адекватна самооцінка – це, в певному сенсі, точне відображення своїх здібностей і якостей; іншими словами, це уявлення про себе, яке перебуває в гармонії з реальністю. Тобто така самооцінка узгоджується з реальністю [3]. Така людина намагається передбачити не лише власні стандарти, а й те, як на них можуть відреагувати оточуючі. Даний вид самооцінки включає в себе

«високу» та «вищу за середню» самооцінку (коли індивід дійсно поважає себе, цінує свої досягнення та задоволений собою) [10].

Неадекватна (завищена або занижена) самооцінка деформує внутрішній світ людини і перешкоджає гармонійному розвитку, створюючи в ній сфери мотивації, емоцій і волі. Вона перешкоджає гармонійному розвитку. Неадекватна самооцінка ускладнює життя не тільки тим, хто її має, а й оточуючим, тобто тим, хто має її в різних ситуаціях, включаючи роботу і робоче місце. Це люди, які спілкуються з людьми на роботі, вдома і в багатьох інших ситуаціях. Люди, які недооцінюють себе. Вони мають низьку самооцінку. І так само, якщо людина перебільшує свої здібності, досягнення, особисті якості та зовнішність, для неї характерна завищена самооцінка [4].

Самооцінка проявляється більше у ставленні до досягнень інших, ніж у тому, що людина думає чи говорить про себе. Люди із занадто високою самооцінкою більш схильні критикувати те, що роблять інші, без достатніх на те підстав. Неадекватна самооцінка ускладнює життя не тільки людині, яка її має, але й іншим. Ситуації, в яких люди конфліктують, часто є результатом неправильної самооцінки [11].

Як зазначалося раніше, неадекватна самооцінка може бути заниженою або завищеною. Деякі психологи (Л. Корнєєва, 1984) виділяють більше двох типів нереалістичної самооцінки. Наведемо деякі відомості про них.

1. Занижена самооцінка. Постійне використання механізмів психологічного захисту, невпевненість у собі. Люди з низькою самооцінкою воліють дотримуватися стратегії «гарантованого успіху». Це означає, що вони обирають лише ті цілі, яких можуть свідомо досягти без ризику невдачі, але ці цілі часто є нижчими за їхні реальні можливості. І в навчанні, і на роботі такі люди поведуться пасивно і ховаються в тіні – не тому, що вони дійсно нічого не вміють, а тому, що занадто бояться помилитися. Їх успішність часто нижча за середню, але зазвичай стабільна.

2. Нестійка, переважно занижена самооцінка: спрацьовують механізми психологічного захисту. Пріоритет надається поведінці, яка

підтримує стратегію «надання низької цінності невдачі». Люди з таким типом впевненості в собі мають завищені очікування і ставлять перед собою дуже складні завдання, але не докладають цілеспрямованих зусиль для їх вирішення.

Однак є й уперті люди, які намагаються перестрибнути через дуже високі перешкоди. Але вони роблять це без попередньої підготовки і без впевненості у власних здібностях і компетенціях. Тут у гру вступає низька самооцінка. Такі люди не бачать і не цінують своїх сильних сторін, а цілі обирають більш-менш навмання. Успіхи в навчанні чи роботі є нестабільними і невпевненими. При цьому люди з невпевненою і заниженою самооцінкою пояснюють свої невдачі зовнішніми причинами, несправедливістю начальства тощо.

3. Завищена самооцінка. Основне бажання – захистити себе від невдач за будь-яку ціну. Тому, як і у випадку з першим типом, люди з таким типом самооцінки намагаються уникати цілей, досягнення яких не гарантоване на 100 %. Це знайома стратегія «гарантованого успіху». Такі люди намагаються приховати той факт, що їхні здібності нижчі, ніж вони самі очікують, і таким чином уникають ситуацій, які б виявили це протиріччя. Як наслідок, діяльність таких людей може бути досить успішною (стабільною), але все одно нижчою за їхню реальну компетентність.

4. Стійка завищена самооцінка. Необґрунтована впевненість у своїх здібностях, уміннях і навичках. Наприклад, людина може «автоматично» переносити свої успіхи в спорті на сферу бізнесу і вважати, що вона може досягти такого ж успіху в бізнесі, як і бігун на біговій доріжці. При цьому людина не усвідомлює, що їй бракує необхідних якостей для ефективної підприємницької діяльності і, що перемога на коротких дистанціях не є гарантією великого успіху в незнайомій сфері.

«Бігун» зі стабільно високою самовпевненістю ставить перед собою складні та недосяжні цілі в незнайомій сфері діяльності, ігнорує першу

невдачу та списує її на везіння. Однак повторні невдачі призводять до дуже сильних емоцій, справжніх емоційних штормів.

Роблячи перші кроки (в прямому і переносному сенсі) і взаємодіючи з навколишнім світом, вони починають усвідомлювати власні можливості, що вони можуть і чого не можуть робити, які наслідки матимуть їхні дії. І звичайно, дуже потужним джерелом самооцінки є ставлення дорослих до своїх дітей. Спочатку батьки, потім вихователі, вчителі, а з початком підліткового віку дуже важливим є вплив однолітків. І навіть у дорослому віці, звичайно, ставлення до себе багато в чому залежить від думки оточуючих. Але якщо самооцінка людини відхиляється від правильної, це завжди проявляється в тому, що вона занадто сильно залежить від ставлення до себе інших.

Проблема в тому, що якщо людина повністю залежить від схвалення інших у визначенні сенсу свого існування, вона приречена на дуже неприємні переживання, коли інші перестають її хвалити або починають критикувати (навіть якщо критика вкрай конструктивна). Якщо оточуючі не підвищують її самооцінку, людина неминуче починає відчувати себе безнадійним невдахою [33, 1-26].

На формування неадекватної самооцінки значною мірою впливають такі механізми:

1. Емоційні реакції дорослих:
 - ступінь любові та прийняття дитини;
 - інтерес, спілкування з дитиною, загальне ставлення до неї, оцінка поведінки дитини.
2. Успішність у школі та ставлення вчителів до учня.
3. Спілкування з однолітками, наявність чи відсутність дружніх або романтичних стосунків.
4. Співвідношення власних досягнень з планами, порівняння з досягненнями інших значущих людей [11].

Як зазначає О. Молчанова, Ф. Мелані [25] та інші основними особистісними корелятами низької самооцінки є:

1) тривожність. Люди з низькою самооцінкою часто відчують тривогу, пов'язану зі страхом не досягти успіху, зазнати невдачі, припуститися помилок і бути визнаним нікчемом;

2) депресія. Люди з низькою самооцінкою мають труднощі з оцінкою власної цінності та задоволеністю життям, що часто супроводжується депресією та негативними емоціями;

3) невпевненість і залежність. Індивіди з низькою самооцінкою невпевнені у своїх здібностях і чутливі до думок оточуючих;

4) міжособистісні труднощі. Такі особи часто відчують, що інші думають про них погано або недостатньо цінують їх, що обмежує їхню соціальну активність і змушує відчувати себе самотніми.

5) брак ініціативи та наполегливості. Таким людям властива безініціативність, невпевненість у собі та нестабільність у досягненні своїх цілей.

6) сильна потреба у визнанні. Вони частіше хочуть, щоб їхню цінність визнавали інші, і можуть відчувати дискомфорт через відсутність визнання.

7) більш виражені труднощі зі стресом і невдачами. Люди з низькою самооцінкою можуть менш ефективно справлятися зі стресом і невдачами; повільніше відновлюватися.

8) незадоволеність роботою та життям. Частіше відчують незадоволеність різними аспектами свого життя та професійної діяльності [33, 113-132].

Хоча висока самооцінка може сприяти позитивним емоціям і благополуччю, багато досліджень показали, що самооцінка не завжди є надійним предиктором різних позитивних особистісних рис і здібностей. Це пов'язано з тим, що висока самооцінка може бути викривленою і не завжди відповідає реальним здібностям або рисам особистості.

Інша частина досліджень [25] вказує на важливу роль самооцінки в розвитку особистісних рис, а також на її зв'язок з іншими параметрами, такими як стабільність, гнучкість, компетентність і уважність. Наприклад, взаємозв'язок між самооцінкою і рівнем стабільності визначає вираженість таких емоцій, як гнів, ворожість і депресія, а також багатьох інших емоційних і поведінкових реакцій. Люди з нестабільною низькою самооцінкою є більш гнучкими і менш ворожими до загрозованих ситуацій, ніж люди зі стабільною низькою самооцінкою. Однак люди з високою і нестабільною самооцінкою зазвичай виявляють найбільше ворожості та гніву. Нестабільна самооцінка також пов'язана з вищим рівнем депресії у людей з високою самооцінкою і нижчим рівнем депресії у людей з низькою самооцінкою.

Адекватна самооцінка також впливає на риси особистості. Наприклад, студенти з адекватною та низькою самооцінкою характеризуються низькою потребою в досягненнях, низьким ідеальним образом «Я» та високою тривожністю. З іншого боку, студенти з неадекватною та низькою самооцінкою мають високу тривожність, але високу потребу в досягненнях та ідеальний образ «Я».

Люди з низькою самооцінкою розвивають негативні життєві сценарії, в яких немає радості, успіху чи великих досягнень, натомість є страх, очікування невдач і негативних подій. Це ускладнює вихід із стагнації та замкнутих кіл. Це пов'язано з тим, що уявлення про себе та мотивація визначають стратегії поведінки в різних ситуаціях [23].

Через неоднозначне, непослідовне і суперечливе уявлення про себе індивіди з низькою самооцінкою дуже чутливі до зовнішніх факторів і думок оточуючих. Вони потребують підтримки суспільства і часто активно її шукають. Тому їхня поведінка та сприйняття оточення характеризується обережністю та конформізмом, що призводить до залежності від інших, відмови від власних амбіцій, переконань та цілей [32].

Люди із завищеною самооцінкою гіперчутливі до невдач, негативного зворотного зв'язку та різноманітних загроз для себе, як реальних, так і уявних. Вони можуть реагувати на такі події, заперечуючи реальність невдачі або звинувачуючи в ній інших, що проявляється у підвищеній вразливості, невпевненості, підозрілості, агресії та негативізмі. Такі емоційні реакції в психологічній науці називають «дисфункціональними емоціями» [26].

Отже, неадекватна самооцінка, як завищена, так і занижена перешкоджає досягненню власних цілей, знижує задоволеність життям. Такі особи відчують труднощі у міжособистісному спілкуванні з іншими та професійному самоствердженню.

1.3. Деструктивні комунікативні стратегії

О. Іссерс, Е. Кіркпатрік та інші стверджують, що комунікативна стратегія – це когнітивний план взаємодії, який дозволяє мовцеві оптимально вирішити комунікативне завдання в умовах обмеженої інформації про поведінку співрозмовника [27].

За визначенням А. Сквороднікова, комунікативна стратегія – це загальний план або напрямок комунікативних дій, позначений системою безперервних актів мовлення, свідомо обраних мовцем або автором. Цей план формується на основі розуміння комунікативної ситуації в цілому і спрямований на досягнення кінцевої комунікативної мети в процесі спілкування [17, 117-142].

Науковець І. Борисова поділяє комунікаційні стратегії на дві категорії: свідомі та підсвідомі. Свідомі стратегії зазвичай передбачають досягнення певних реалістичних цілей, тоді як підсвідомі стратегії не передбачають попереднього планування чи навмисності. Підсвідомі стратегії здебільшого використовуються у неформальному спілкуванні. Якщо свідомі стратегії пов'язані з наміром або планом висловлювання та його реалізацією в

комунікативному акті, то підсвідомі стратегії можна порівняти з психологічними установками мовця [1, 19].

Деструктивна комунікація – це комунікаційні процеси, засновані на негативних емоціях та неефективності. Вона характеризується використанням негативних підходів, спрямованих на пригнічення або ослаблення іншої людини, таких як агресія, приниження, критика та маніпуляції. Таке спілкування не тільки руйнує стосунки між людьми, але й може мати серйозний вплив на психологічний та емоційний стан учасників [41].

Однією з головних причин деструктивного спілкування за Гришиною Н.В. є невміння правильно висловлювати свої почуття та потреби. Люди, які вдаються до деструктивних методів, часто відчують гнів, розчарування, страх та інші негативні емоції і не можуть або не хочуть виражати їх у спосіб, що сприяє вирішенню проблеми. Замість цього вони вважають за краще використовувати агресивні або конфронтаційні стратегії спілкування, щоб отримати негативну відповідь від іншої людини або нав'язати свої погляди [39].

Типовими методами деструктивного впливу в конфліктних ситуаціях є погрози, образи, посилення на авторитет або заперечення його, уникнення вирішення проблеми та лестощі [41]. Приклади таких методів наведені нижче.

1. Залякування та погрози. Використовуються такі формули: «Я сильніший за тебе, тому...». або «Якщо ти не зробиш, то я зроблю...». Наприклад, «Я маю право тиснути на тебе» або «Якщо ти не вирішиш мої проблеми, я звернуся до твого керівництва».

2. Приниження та образи. Звичні формули: «Ти завжди помиляєшся», «Ти нічого не розумієш». Наприклад, «ти навіть не розумієш суті проблеми»; «Навіть у простих ситуаціях тобі важко не допуститися помилки».

3. Посилання на власний авторитет або відкидання авторитету інших. Поширені вирази: «Я тут експерт», «Ти не такий компетентний, як ти

думаєш». Наприклад: «Я вже багато разів висловлював подібні судження», «Ви знаєте про цю тему менше, ніж інші».

4. Втеча від обговорення теми. Наприклад: «Ви перебільшуєте», «Я не знаходжу тут щось неправильне. Проблеми не має».

5. Лестоці. Наприклад: «Ти набагато кращий за мене і в тебе більший багаж знань так, що впораєшся з легкістю», «Тобі важко допомогти? Ти ж все можеш, для тебе це не важко».

Однією з найпоширеніших технік у конфліктних ситуаціях є «психологічна редукція», яка зводить конфлікт до «поганого характеру» учасників. Наприклад, працівник скаржиться на несправедливість або організаційні недоліки, але його звинувачують у «скандалі», що знецінює його позицію і змушує його захищатися, завдаючи йому «емоційного удару» [41].

Інший метод полягає у створенні контрасту між індивідуальними та груповими інтересами шляхом «прив'язки» поведінки працівника до інтересів групи. Це призводить до групового тиску на працівника.

Ще один прийом – це поступки іншій стороні перед обличчям втрати довіри або ослаблення позицій.

Окрім вищезгаданих методів, існують й інші «силові» тактики впливу на людей, такі як несподівані напади, використання слабкості та погрози. Мета всіх цих методів – взяти контроль над іншою стороною силою [41].

Існують також «м'які» методи та різні форми маніпуляції, при яких маніпулятор здатен впливати на іншу людину таким чином, що вона може використати його для досягнення своїх цілей.

Є. Доценко класифікував характеристики маніпуляції на п'ять видів:

- 1) психологічний вплив як загальна ознака маніпуляції;
- 2) ставлення маніпулятора до інших як до засобу досягнення своїх цілей;
- 3) прагнення отримати вигоду для себе;
- 4) прихований характер впливу;

5) використання психологічної сили для експлуатації слабкості [2].

Психолінгвістичні дослідження виявили дві взаємопов'язані проблеми:

1) підвищення самооцінки мовця і 2) зниження самооцінки співрозмовника. Це досягається за допомогою комунікації, яка впливає на самооцінку іншої людини, наприклад, переоцінюючи її соціальний статус або применшуючи її якості та здібності. Основними формами деструктивної мови є образи, критика та погрози; на думку Я. Волкової, для деструктивної комунікації характерні комунікативні акти, спрямовані на руйнування, що викликає емоційну реакцію в учасників спілкування.

Однак деструктивну комунікацію з партнером важко відрізнити від агресивної комунікації. Наприклад, помста вважається агресивною поведінкою, оскільки вона спрямована на компенсацію минулої шкоди і супроводжується почуттям задоволення. Водночас, коли можливість помститися зникає, негативні емоції можуть зберігатися тривалий час [42].

У контексті деструктивної комунікації ціль знизити самооцінку або соціальний статус іншої людини слід розуміти у зв'язку з самооцінкою мовця. Наприклад, стратегія погроз є деструктивною, коли мовець знижує самооцінку іншої людини, одночасно підвищуючи свою власну; згідно з П. Бурдьє [18], погрози створюють нерівність, зміщуючи владу на користь того, хто погрожує. Водночас залякування породжує в іншій стороні невпевненість і страх, що призводить до негативної зміни самооцінки. Образи також є деструктивними діями, які підвищують самооцінку мовця і водночас знижують соціальний статус слухача через комунікативний тиск і агресію. Важливо зазначити, що погрози, образи та інші деструктивні дії можуть бути наслідком низького рівня соціальної інтеграції співрозмовника та його бажання відновити позитивне самопочуття після попередніх потрясінь [15].

Розглянемо деякі типові деструктивні стратегії в конфліктній комунікації:

Інтрига, також відома як «підступність», – це приховані дії, спрямовані на досягнення цілей непорядними засобами. У конфліктних ситуаціях ці цілі пов’язані з тим, щоб поставити під загрозу або дискредитувати іншу сторону. Мотиви інтриги можуть бути різними, наприклад, бажання отримати вищу посаду, але для справжніх інтриганів дискредитація є самоціллю. Інтрига часто є ретельно прорахованою комунікаційною стратегією. Така людина повинна знати, як скомпрометувати іншу сторону, не наражаючи себе на небезпеку, і як донести цю інформацію до інших.

Інтрига не обов’язково означає поширення компрометуючої інформації. Досвідчені інтригани можуть створювати ситуації, в яких їхні опоненти будуть наражати себе на небезпеку, але для цього потрібна хитрість і вміння розставляти пастки.

Наприклад, використовуючи самовпевненість іншої людини, можна змусити її взяти на себе завдання, які вона не може виконати. Або ж, використовуючи слабкості іншої людини, можна втягнути її в неприємні стосунки (наприклад, «службовий роман») чи ситуації, пов’язані з посадою. Існує стільки способів досягнення компрометації, скільки існує людських слабкостей.

Суперечка – це комунікаційна стратегія, спрямована на переконання людей у своїй правоті та перевазі будь-якими засобами. Це типова стратегія в умовах конфлікту. Людина, яка використовує аргументацію, може здаватися «агресивною», але насправді її поведінка є захисною. Вона хоче захистити свою самооцінку, повагу інших і свою нормальну позицію. Її мета – всіляко уникати програшу. Ця комунікативна стратегія характеризується, зокрема, відкиданням раціональних аргументів, наведених іншою стороною. Натомість власні аргументи опонента починають здаватися іншим абсурдними, що посилює страх втратити їхню повагу [16].

Дискредитація. Довіру до конкурента можна підірвати не лише за допомогою інтриг та пліток, але й публічною поведінкою. Наприклад, людина може публічно обговорювати професійні та особисті якості

опонента. У крайніх випадках це може призвести до стигматизації опонента та оприлюднення поведінки чи характеристик, які викликають сором, огиду чи страх. Основна мета – зробити іншу людину об’єктом виключення або звинувачення в суспільстві [15].

Свідоме відхилення від загальноприйнятих норм і порушення основних правил ввічливої та кооперативної поведінки називають навмисною девіантністю. Прикладами такої поведінки є підлітки, які перебувають у конфлікті з дорослими, наприклад, батьками або вчителями, і демонструють явно девіантну поведінку, наприклад, нехтують необхідними нормами, ігнорують вимоги, поведуться нешанобливо по відношенню до дорослих або не відповідають очікуванням дорослих. Подібну поведінку можна також спостерігати у підлеглих, які виражають свою непокору начальству через бунт.

Усі ці стратегії комунікації в конфлікті є деструктивними, оскільки не сприяють вирішенню чи запобіганню конфлікту. Навпаки, ці стратегії лише загострюють і розвивають конфліктні ситуації, створюючи своєрідний цикл або коло [16].

Таким чином, деструктивна поведінка у спілкуванні проявляється через маніпулювання самооцінкою співрозмовника. Деструктивний ефект досягається тоді, коли мовець підвищує власну самооцінку за рахунок погіршення самооцінки або самоповаги співрозмовника.

1.4. Конструктивні комунікативні стратегії

Конструктивне спілкування – це форма спілкування, що заснована на взаємній повазі, розумінні та співпраці. У конструктивному спілкуванні люди намагаються створити позитивну та сприятливу атмосферу, в якій кожна сторона може вільно висловлювати свої думки, почуття і потреби та враховувати погляди інших.

До конструктивних комунікативних технік відносяться методи, прийоми та засоби комунікації, які адекватно гарантують взаєморозуміння та емпатію між партнерами по комунікації та учасниками комунікативного процесу [5].

Основна мета конструктивного спілкування – досягти взаєморозуміння та спільно вирішувати проблеми. На відміну від деструктивної комунікації, яка характеризується конфронтацією, критикою та негативними емоціями, конструктивна комунікація допомагає покращити стосунки, підвищити ефективність спілкування та конструктивно вирішувати проблеми.

Основні риси конструктивної комунікації [5; 38]:

- 1) повага. Кожна сторона поважає точку зору опонента, навіть якщо вона відрізняється від власної;
- 2) активне слухання. Всі учасники виявляють зацікавленість і звертають увагу на те, що говорить інша людина, і намагаються зрозуміти її точку зору.
- 3) відвертість і чесність. Люди відкрито висловлюють свої думки, почуття і потреби, не приховуючи інформації і не викликаючи непорозумінь.
- 4) співпраця. Партнери працюють разом і намагаються знайти спільні рішення для досягнення спільних цілей.
- 5) вирішення проблем. Метою конструктивної комунікації є пошук рішень і розв'язання конфліктів, а не створення нових проблем.

Ефективна комунікація передбачає низку навичок, таких як вирішення проблем, управління конфліктами, чітке вираження та розуміння думок і почуттів. Важливо розуміти, що ефективна комунікація вимагає більше, ніж просто знання мови. Співрозмовник повинен підібрати слова, щоб передати свої почуття і думки, але також важливо враховувати контекст комунікації і те, кому він це говорить. Одних лише слів може бути недостатньо для передачі почуттів і думок; інші навички, такі як емпатія та розуміння контексту висловлювання, також є важливими [38].

Розуміння не обмежується буквальним значенням слів. Важливою є здатність сприймати почуття і переживання інших та розуміти контекст висловлювань. Це вимагає прагматичних навичок і вміння читати між рядків [40]. Навички ефективної комунікації допомагають людям вирішувати особисті та академічні проблеми, самовиражатися, запобігати конфліктам і керувати ними, а також краще розуміти себе та інших. Гуманістичне мислення підкреслює, що кожна людина має набір навичок і ресурсів, які роблять її сильною і допомагають їй розвиватися. Цей напрямок прагне використовувати ці навички та ресурси, спрямовуючи їх у відповідні сфери.

Окрім комунікативних знань, навички ефективної комунікації можна розвинути через чітке висловлювання, підкреслення важливості взаємного спілкування, вміння слухати, ділитися інформацією, уважне ставлення до співрозмовника, розуміння та співпереживання, а також увагу до потреб слухача. Це лише деякі з пріоритетів, які слід враховувати в процесі комунікації. Комунікативна компетентність, особливо в міжособистісному спілкуванні, є важливою навичкою, яку потрібно розвивати і вдосконалювати [38].

Емпатія означає здатність поставити себе на місце іншої людини і таким чином впливати на її почуття та думки. Це також означає здатність бачити ситуацію ззовні власної позиції. Дана здатність розуміти та співпереживати є важливою складовою успішної комунікації. Для розвитку цих здібностей можна використовувати різні методи, такі як вивчення літератури, поезії, образотворчого мистецтва та психологічних технік на курсах та семінарах з ефективної комунікації. Драма також може бути використана для розвитку сприйняття, емпатії, розуміння, інтерпретації та розповіді [40].

Існують конструктивні стратегії співпраці. Вони поділяються на три традиційні групи: згладжування, співпраця і компроміс. Стратегія згладжування спрямована на координацію комунікації та усунення конфлікту. Дана стратегія використовується тоді, коли один із

співрозмовників відмовляється від власних аргументів і звинувачень, визнає правоту іншого, співчуває йому і нехтує власними інтересами.

Співпраця спрямована на спільну роботу для досягнення спільних цілей. Комунікація при співпраці має такі характеристики: вона має неформальний характер для збереження стосунків; «інша сторона» розглядається як партнер; основними методами впливу є пошук взаємовигідних рішень, переконання та дискусія. З огляду на ці характеристики, таку стратегію вирішення конфлікту можна назвати діалогом.

Компроміс допомагає вирішувати суперечки. Компроміс – це метод примирення, який вимагає поступок від обох конфліктуючих сторін. Незважаючи на деякі позитивні аспекти такого підходу до вирішення конфлікту, він, безумовно, не є ідеальним, оскільки жодна зі сторін не досягає своїх цілей повністю. Ті, хто покладається виключно на компроміс, часто відмовляються від своїх справжніх потреб і бажань та уникають конфлікту, але не враховують власні інтереси, які можуть бути важливими. Тим не менш, компроміс є більш прийнятним, ніж інші, більш жорсткі методи примирення [9].

Кожна з цих стратегій має свій специфічний метод, і вибір залежить від індивідуальності кожної людини, яка бере участь у комунікації. Навіть коли використовується одна і та ж стратегія, різні люди застосовують її по-різному, і тому результати комунікації будуть різними.

Якості, які характеризують ефективну та позитивну комунікацію, включають відкритість, деталізацію, повагу до всіх точок зору, сприяння співпраці та досягненню спільних цілей. Ефективна комунікація відкриває двері для різних поглядів і створює умови для взаєморозуміння та конструктивної участі в процесі спілкування [24].

Однією з найвідоміших моделей конструктивного спілкування є ненасильницьке спілкування (ННО), розроблене М. Розенбергом [36]. На

думку М. Розенберга, оцінки є шкідливими, а найкращий спосіб спілкуватися з іншими – це емпатія та співчуття, які він називає «спілкуванням жирафів».

Ненасильницьке спілкування підкреслює важливість потреб у стосунках і заохочує використовувати побажання, а не вимоги, щоб уникнути деструктивних конфліктів. Критика розглядається як вимога задоволення потреб, тому важливо висловлювати свої потреби в позитивний спосіб.

Коли виникає конфлікт, М. Розенберг радить дослідити почуття і потреби, що лежать в основі реакції, і враховувати почуття і потреби іншої людини. М. Розенберг також закликає людей бути співчутливими до себе, брати на себе відповідальність за власну комунікацію і використовувати позитивну мову.

«Чиста комунікація», розроблена М. Маккеєм, К. Пейлегом та П. Фаннінгом [31], є частиною дослідження, покликаного допомогти парам впоратися з неминучими конфліктами. Вони наголошують на важливості збереження чистоти спілкування, уникаючи шкідливих повідомлень, таких як звинувачення, осудливі ярлики, негативні порівняння, погрози та перебільшення.

Ці автори також підкреслюють важливість використання послідовних і чітких повідомлень, які відображають позитивні наміри щодо партнера. Нарешті, вони підкреслюють важливість мови тіла. Встановлення близькості вимагає відкритого і сприйнятливої тіла, щоб поєднати вербальну комунікацію з невербальною.

Кооперативне спілкування. Спілкування у співпраці підкреслює важливість відкритого діалогу між людьми і закликає до розвитку навичок співпраці. У рамках спільного спілкування пропонуються сім завдань або кроків для розвитку цих навичок і зменшення конфліктів. Це активне слухання, чітке формулювання намірів, конструктивне висловлювання ідей, перетворення критики на вимоги, постановка відкритих запитань, висловлення подяки та зосередження на уроках, які можна винести з помилок. Кожен крок детально описаний у робочому зошиті з чіткими

поясненнями та практичними вправами для застосування цих навичок у реальних життєвих ситуаціях [35].

Центрована комунікація, розроблена К. Шрок-Шенк і Р. Крейбіллом [37] для Менонітської служби примирення в рамках своєї програми навчання посередництву. Ця модель фокусується на різниці між слуханням і говорінням, які розглядаються як важливі процеси, що потребують уваги.

Сфокусоване слухання передбачає відмову від власних планів і визнання того, що те, що говорить інша людина, так само важливо для її власних потреб. Це включає здатність чути суть того, що говорить інша людина, і повністю розуміти її повідомлення. Таке слухання сприяє повазі, будує довіру і заохочує до більш відкритого спілкування.

Центрована мова підтримує використання «Я»-повідомлень для чіткого та відкритого обміну інформацією, що базується на єдиному розумінні всіх учасників розмови. Слід уникати критики та негативу щодо висловлювань іншої людини і зосереджуватися на позитиві.

Співчутливе слухання, розроблене Дж. Кнудсеном Гофманом, Л. Грін і С. Монро, – це метод, який може допомогти у вирішенні конфліктів і сприяє миру. Ця книга є частиною серії «Нові розмови» [28].

Суть співчутливого слухання полягає в тому, щоб проявити співчуття і розуміння до «ворога» або людини, з якою ви перебуваєте в конфлікті. Автор показує, як подолати гнів і заперечення та навчитися по-справжньому слухати іншу людину, яка переживає труднощі. Автори стверджують, що невміння слухати є основною причиною деструктивних конфліктів і що навчитися слухати і розуміти тих, хто вас оточує, – найкращий спосіб запобігти проблемам.

Отже, конструктивні комунікативні стратегії направлені на встановлення взаєморозуміння, включають повагу до співрозмовника, співпрацю та емпатію.

«Самооцінка» – це складна система, яка характеризує самоставлення індивіда до себе, містить як загальну самооцінку, що включає в себе самоповагу, повне прийняття або неприйняття себе, так і часткові самооцінки, що стосуються певних сторін людини, її вчинків та діяльності.

Неадекватна самооцінка, як завищена, так і занижена перешкоджає досягненню власних цілей, знижує задоволеність життям. Такі особи відчують труднощі у міжособистісному спілкуванні з іншими та професійному самоствердженню. Адекватна самооцінка – це, в певному сенсі, точне відображення своїх здібностей і якостей; іншими словами, це уявлення про себе, яке перебуває в гармонії з реальністю.

Деструктивна поведінка у спілкуванні проявляється через маніпулювання самооцінкою співрозмовника, коли мовець підвищує власну самооцінку за рахунок погіршення самооцінки або самоповаги іншого. Типовими методами деструктивного впливу в конфліктних ситуаціях є погрози, образи, посилення на авторитет або заперечення його, уникнення вирішення проблеми та лестоці.

Конструктивні комунікативні стратегії направлені на встановлення взаєморозуміння, включають повагу до співрозмовника, співпрацю та емпатію. У конструктивному спілкуванні люди намагаються створити позитивну та сприятливу атмосферу, в якій кожна сторона може вільно висловлювати свої думки, почуття і потреби та враховувати погляди інших.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ХАРАКТЕРУ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ САМООЦІНКИ ТА ВИБОРУ КОМУНІКАТИВНИХ СТРАТЕГІЙ СТУДЕНТАМИ

2.1. Організація та методи дослідження

Метою емпіричного дослідження є виявлення характеру взаємозв'язку самооцінки та вибору студентами стратегій комунікації у міжособистісних стосунках. Виходячи з цього були виділені наступні завдання:

- 1) підбір методик на визначення рівня самооцінки та характерних стратегій комунікації у міжособистісних стосунках;
- 2) проведення емпіричного дослідження серед студентів;
- 3) виявлення характеру взаємозв'язку самооцінки та вибору комунікативних стратегій у міжособистісних стосунках студентів.

В емпіричному дослідженні взяли участь 40 студентів у віці від 17 до 24 років, – з них 28 – жіночої статі, 12 – чоловічої. Збір інформації проводився у дистанційному форматі через мережу Інтернет серед студентів НУ «Запорізька політехніка».

Для досягнення поставлених завдань використовувалися такі методи: тестування, кількісний та якісний аналіз результатів, U-критерій Манна-Уїтні. Виходячи із поставлених цілей і завдань емпіричного дослідження, підібрані наступні методики:

1. методика «Експрес-діагностика рівня самооцінки» (В. В. Заморуєва);

2. Опитувальник комунікативної толерантності В. В. Бойко;

3. Методика типового реагування на конфліктні ситуації К. Томаса.

Розглянемо опис методик, що використовувалися.

Методика «Експрес-діагностика рівня самооцінки» (В. В. Заморуєва) являє собою метод визначення рівня самооцінки. Складається із п'ятнадцяти тверджень, на які потрібно відповісти за шкалою від 0 до 4, де 0 – ніколи, 1 – рідко, 2 – іноді, 3 – часто, 4 – дуже часто.

Загальний бал коливається в межах від 0 до 60 балів.

Показник 10 балів і менше вказує на завищений рівень самооцінки. Від 11 до 29 на середній, тобто адекватний та такий, що відповідає реальності і є нормою для всіх. Якщо ж людина набрала більше 29 балів, то це означає, що в неї занижена самооцінка.

Опитувальник комунікативної толерантності В. В. Бойко. Відсутність певного рівня терпимості часто стає причиною виникнення конфліктів в міжособистісних стосунках. Саме через це для ефективної та конструктивної комунікації необхідний достатній рівень толерантності. Даний опитувальник направлений на виявлення аспектів відносин, що можуть спричиняти конфліктні ситуації. Також ця методика допоможе побачити проблемні зони та певні стратегії, установки, поведінкові прояви, особливо деструктивні, у міжособистісному спілкуванні.

Опитувальник складається із 45 тверджень, на які потрібно відповісти за шкалою від 0 до 3, де 0 – зовсім невірно, 1 – вірно в деякій мірі, 2 – вірно значною мірою, 3 – вірно найвищою мірою.

Загальний бал коливається в межах від 0 до 135 балів і демонструє узагальнений рівень комунікативної толерантності людини. Так, якщо набрано до 45, то це означає, що в даної особи високий рівень толерантності. Від 45 до 85 – середній рівень, 85-125 – низький, а 125-135 – повне неприйняття інших. Тобто, чим менше набрано балів загально, тим терпиміше людина ставиться до оточуючих і тим більш ефективно спілкується з ними, намагаючись досягти взаєморозуміння та взаємоповаги.

Також 45 тверджень, що лягли в основу опитування можна поділити на 9 блоків, відповідно по п'ять питань кожен. Сумарний показник підраховується по кожному блоку завдань. Можна отримати від 0 до 15 балів

за кожен параметр. 0-5 буде позначати високу комунікативну толерантність в заданому аспекті, 6-10 – середню і 11-15 – низьку. Отже, чим менше балів набралось за певним параметром, тим толерантніше людина ставиться та проявляє своє ставлення до інших за заданим аспектом і навпаки, чим більший показник, тим менша терпимість.

Обробка та інтерпретація результатів відбувається за дев'ятьма шкалами:

1) Неприйняття індивідуальності. При низькій толерантності (11-15 балів) даний критерій буде проявлятися у неприйнятті та не розумінні індивідуальних особливостей іншого. Тобто таку людину будуть дратувати люди не схожі на неї. В той час як при високій комунікативній толерантності (0-5) індивід буде терпляче та з повагою ставитися до відмінностей та особливостей іншого.

2) При оцінці інших використання самого себе як еталонного зразку. Тобто, судження про оточуючих впливає з своїх особистісних смаків, поглядів, звичок, стереотипів поведінки, установок. Отже, людина вважає, що інші повинні бути такими ж, як вона, що за своєю суттю є деструктивним та швидше за все призведе до конфлікту.

3) Категоричність, консервативність. Даний параметр означає керування прийнятними для себе цінностями при оцінці оточуючих. Така поведінка вказує на вузькість кругозору та ригідність. Тобто дана людина буде приймати звичну для неї одноманітність, те, що збігається з її смаками та поглядами, проте вона зовсім не сприйме співрозмовника, що не відповідає цьому.

4) Невміння згладжувати або приховувати неприємні почуття. Ця властивість виявляється у прояві некерованих негативних емоцій та реакцій стосовно партнера, який викликає негативний емоційний фон при спілкуванні з ним.

5) Бажання переробити партнера. Це являється деструктивним та непосильним завданням щодо зміни та перевиховання певних людей так, як

вам заманеться. Тут методи можуть бути різними, як жорсткими, так і більш м'якими. Жорсткі проявляються в повчанні, докорах, моралізуванні тощо. М'які мають за своєю суттю певні зауваження та прохання дотримуватися певних правил. Звичайно, що такі дії у партнера будуть викликати супротив і можуть призвести до конфлікту.

6) Бажання зробити зручним іншого. Це проявляється у тому, що людина намагається зробити партнера схожим на себе, вважає власну точку зору єдиною правильною і наполягає на ній. Така людина хоча прибрати ті якості, що не подобаються в іншій людині, щоб вона поводи́ла себе та мислила певним зручним та прийнятним для неї чином.

7) Невміння пробачати помилки. Людина ніби «застрягає» на неприємній чи незручній ситуації, навіть, якщо вона була ненавмисною. Така реакція ускладнює взаємовідносини з оточуючими, викликає вже взаємні образи один на одного.

8) Нетерпимість до дискомфортних станів співрозмовника. Даний аспект має на увазі те, що людина з низькою комунікативною толерантністю не переносить скарг, психічного чи фізичного дискомфорту партнера, його капризи і тому подібне. Він не співпереживає іншим, а навпаки дратується або стає байдужим, може й не помітити такі стани. Також, часті скарги та пошуки підтримки можуть викликати у нього осуд. Проте, в той же час така особа забуває, що іноді й сама буває в подібному дискомфортному стані і шукає саме підтримки та розуміння, а не засудження.

9) Погане пристосування. Людині з цією ознакою складно звикнути та адаптуватися до інших людей, їх особливостей, манери спілкування, установок, звичок, характеру тощо. Така особа в першу чергу намагається переробити іншого, а не себе.

Підбиваючи підсумки по обробці результатів хочеться зазначити, що слід звертати увагу на показники за якими виявлені найвищі бали, адже саме ці аспекти потребують корекції та являються джерелом виникнення труднощів у взаєминах з оточуючими.

Методика типового реагування на конфліктні ситуації К.Томаса направлена на виявлення схильності до такої стратегії поведінки, що викликає конфліктну ситуацію, а також стилів врегулювання конфліктів. Цю методику доречно використовувати для вивчення особливостей спілкування людей та їх стилю вибудовування міжособистісних стосунків.

Опитувальник складається з 30 питань, які мають два варіанти відповіді. Потрібно обрати той варіант, що найбільш притаманний людині, яка заповнює бланк. Обробка результатів відбувається за таблицею (наведена у додатках). За якою шкалою людина набрала найбільшу кількість балів, а за якою найменшу буде вказувати на її тенденції вибору певних стратегій поведінки у конфлікті. Так, стратегія, що набрала найбільшу кількість балів є домінуючою, а та, що набрала найменшу кількість балів – найменш властивою досліджуваному. Проте, може бути й таке, що для людини домінуючими є декілька стратегій поведінки і вона їх використовує в залежності від ситуації.

Отже, обробка та інтерпретація результатів відбувається за п'ятьма шкалами:

1) Суперництво (конкуренція). Людина, якій притаманний даний стиль поведінки є активною та авторитарною особистістю. Вона прагне перш за все задовольнити власні інтереси, не міркуючи про інтереси співрозмовників. Тут немає зацікавленості у співробітництві, але є тенденція до вольових рішень. Така стратегія поведінки може бути обґрунтованою, якщо у даної людини є влада і її достатньо, щоб задавити інших. Але у близьких стосунках вона виявиться деструктивною і буде призводити до конфліктів. Проте, дана стратегія може виявитися корисною у критичних ситуаціях, коли інших потрібно повести за собою; коли обмаль часу.

2) Уникнення. Проявляється у втечі від співробітництва, відстоювання особистих інтересів, або зовсім тікає від конфліктної ситуації та її вирішення. Проте, дана стратегія може бути й ефективною у тих випадках, коли сама суть проблеми є дріб'язковою і легше промовчати, ніж витратити

свої сили на це. Також такий спосіб допоможе вам виграти деякий час на пошук більш кращих аргументів і переконань або підтримки інших. В той час не слід забувати, що уникнення від вирішення конфліктної ситуації перекладає відповідальність на іншого. Проте, тимчасовий відхід з думкою про більш пізні конструктивне рішення – часто є правильним варіантом врегулювання конфліктних ситуацій.

3) Пристосування. Має за своєю суттю мету зберегти гарні стосунки з опонентом, при цьому поступаючись власними інтересами. Отже, така людина разом з іншою діє та співпрацює заради досягнення мети іншого, а не власної. Це доречно, коли для цієї особи надзвичайно важливий результат вирішення проблеми, а для опонента – ні. В той час потрібно розуміти, що люди не завжди оцінюють такий жест, що може викликати образи, докори та спровокувати вже інший конфлікт.

4) Співробітництво. Ця стратегія має на меті задовольнити інтереси обох партнерів. Вона ідеально підходить для близьких стосунків та коли партнери знаходяться нарівні один з одним. Єдиним недоліком цієї стратегії є те, що вона займає багато часу, бо не завжди легко найти такий варіант, щоб задовольнив усіх одразу. Для цього потрібно «розкласти все по полочкам», тобто проаналізувати усі страхи, інтереси, потреби і тому подібне.

5) Компроміс. Ця стратегія має на меті задовольнити як певну частину власних інтересів, так і частину партнера. Обидва роблять поступки, щоб на чомусь зійтись. Це може бути корисно, коли обмаль часу або коли проблема не дуже суттєва. Також таке вирішення проблеми може бути тимчасовим. Крім цього, людина може використати цю стратегію, коли не хоче втрачати все і краще увірвати хоч якийсь шматочок. Проте, компроміс не завжди викликає задоволення результатом, адже все-таки прийшлося чимось пожертвувати і ніхто навіть цього не оцінив, бо вони в такому ж стані.

2.2. Аналіз та обробка результатів дослідження

В емпіричному дослідженні взяли участь 40 студентів НУ «Запорізька політехніка» у віці від 17 до 24 років, – з них 28 – жіночої статі, 12 – чоловічої. Узагальнений результат за рівнем самооцінки складає таку картину: 50 % – середній, нормативний рівень; 45 % – занижена; 5 % – завищена. Ці дані графічно представлені на рис. 2.2.1.

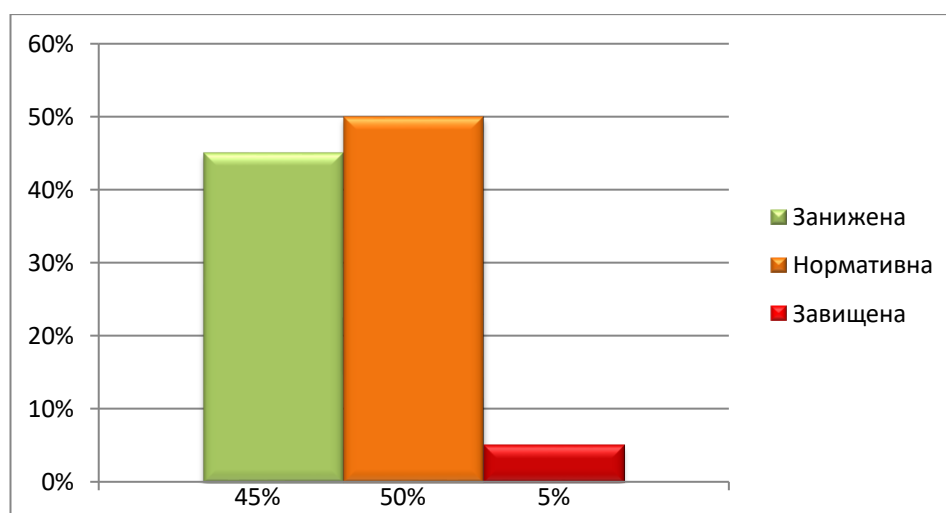


Рис. 2.2.1. Показники рівня самооцінки студентів за методикою «Експрес-діагностика рівня самооцінки» (В. В. Заморуєва)

За методикою В. В. Бойко узагальнений результат виглядає так: 57,5 % мають середній рівень комунікативної толерантності; 42,5 % – високий. Низьких показників виявлено не було, що вказує на достатньо високу терпимість до інших в ситуації спілкування.

Тепер розглянемо показники за шкалами. Перша шкала має назву «Неприйняття індивідуальності». За даним параметром студенти виявили такі показники: 57,5 % – висока терпимість; 37,5 % – середня; 5 % – низька. Такі результати вказують на те, що більшість опитуваних терпляче та з повагою ставляться до особливостей та відмінностей іншої людини, що безперечно покращує комунікацію між співрозмовниками. Лише незначний відсоток студентів будуть дратувати особистості, несхожі на них.

За другою шкалою узагальнений результат виглядає таким чином: 57,5 % виявили високі показники толерантності; 42,5 % – середній показник. Низьких показників виявлено не було. Отже, можемо зазначити, що студентам не властиво при оцінці інших орієнтуватися на себе в якості еталонного зразку.

Третя шкала, що вимірювала консерватизм та категоричність в ситуації спілкування має такі узагальнені показники: 42,5 % – середній рівень; 32,5 % – низька комунікативна толерантність; 25 % – висока. Ці дані вказують на те, що більшості студентам в деякій мірі властиво керуватися власними ціннісними орієнтаціями та поглядами при спілкуванні з партнером та певної суб'єктивної його оцінки. Проте, це проявляється в адекватній мірі. Не зважаючи на це значна частина здобувачів освіти нетерпимо ставляться до осіб, що не відповідають їм за власними життєвими цінностями та поглядами, що неминуче буде призводити до конфлікту з такими особами.

За четвертою шкалою «Невміння згладжувати або приховувати неприємні почуття» маємо такі показники: 52,5 % – висока терпимість; 37,5 % – середня; 10 % – низька. Такі дані вказують на те, що більшості студентам притаманний стриманий прояв негативних емоцій, або навіть зовсім приховування їх у ситуації спілкування. Така властивість допомагає згладжувати гострі кути при взаємодії з іншими.

За шкалою бажання певним чином переробити партнера виявили такі дані у ході дослідження: 72,5 % – не виявили такого бажання та приймають співрозмовника таким, яким він є (висока комунікативна толерантність); 27,5 % – середній показник, тобто час від часу трапляється таке бажання, проте воно не є критичним. Низьких показників виявлено не було.

За наступною шкалою виявили такі показники: 72,5 % – висока комунікативна толерантність; 17,5 % – середня; 10 % – низька. Дані показники відображають те, що більшість студентів не намагаються зробити зручним партнера по спілкуванню, нав'язати власну точку зору та зробити

певним чином його схожим на себе. Лише незначний відсоток опитуваних виявили таке бажання.

За шкалою «Невміння пробачати помилки» були виявлені такі узагальнені результати: 72,5 % – середній рівень терпимості; 22,5 % – високий; 5 % – низький. Дані показники вказують на те, що більшість опитуваних все-таки певним чином «застрягають» на неприємній ситуації, але з часом це згладжується.

За наступною шкалою маємо такі дані: 85 % – висока комунікативна толерантність; 15 % – середня. Дана картина відображає поважне ставлення студентів до певних дискомфортних станів співрозмовника, що сприяє видобуванню конструктивної комунікації, що проявляється у підтримці та співпереживанні.

Остання шкала, що вимірювала пристосування до співрозмовника має такі узагальнені показники: 52,5 % – середня комунікативна толерантність; 47,5 % – висока. Низьких показників не виявлено. Це означає, що студенти більш менш добре пристосовуються до інших людей, не намагаються їх переробити.

Отже, підбиваючи підсумки за опитувальником комунікативної толерантності В. В. Бойко, хочеться зазначити, що найбільшу нетерпимість здобувачі освіти виявили за критерієм категоричності та консерватизму, тобто приблизно третина не сприйме співрозмовника, що не відповідає їх життєвим цінностям, переконанням та поглядам.

Узагальнюючи результати за методикою типового реагування на конфліктні ситуації К. Томаса, можна зазначити, що студентам найменш притаманна стратегія суперництва у конфлікті, в той час як найбільш вживаними виявилися стратегії уникнення, пристосування та компромісу. Такий результат дослідження вказує на те, що часто студентам легше піти від проблеми, згладити ситуацію, ніж відстоювати власну думку та потреби.

Особи з завищеною самооцінкою, що взяли участь у дослідженні, виявили високий рівень комунікативної толерантності за всіма дев'ятьма

шкалами, а із стратегій поведінки у конфлікті віддали перевагу співпраці та уникненню. Це, імовірно, вказує на те, що таким особистостям характерно використовувати зазвичай конструктивні комунікативні стратегії, а в конфлікті діяти в залежності від ситуації. Такі люди поважають співрозмовника, проявляють розуміння та співпереживання. Не зважаючи на такі, як би здавалося значні висновки, ми не беремо для подальшої обробки результати цих людей через дуже малу їх частку, бо це може викривити результати дослідження. Також, хотілося б зазначити, що через те, що у рандомізованій вибірці опинилось багато осіб із заниженою самооцінкою, дані за параметром самооцінки не відповідають нормальному розподілу, тому не можна застосувати деякі, які могли би виявитися корисними, формули математично-статистичної обробки даних. Саме на основі вищенаведених причин було вирішено використати U-критерій Манна-Уїтні для порівняння отриманих результатів між індивідами із заниженою самооцінкою та середньою, так би мовити нормативною.

Результати порівняння показників між двома групами студентів за опитувальником комунікативної толерантності В. В. Бойко наведено у таблиці 2.2.1.

Рівень значущості був обраний – $p=0,05$. H_0 – відсутній статистично значущий зв'язок на рівні $p=0,05$ між рівнем самооцінки та показниками комунікативної толерантності у студентів. Якщо нульова гіпотеза спростовується, то приймається альтернативна, яка звучить так: існує статистично значущий зв'язок на рівні $p=0,05$ між рівнем самооцінки та показниками комунікативної толерантності у студентів. Для обробки даних показники двох груп були переведені у рангову шкалу.

Отже, як можна побачити на нижченаведеній таблиці, нульова гіпотеза підтвердилася за такими ознаками: неприйняття індивідуальності; категоричність, консерватизм; бажання переробити партнера; бажання зробити зручним іншого; невміння пробачати помилки; нетерпимість до дискомфортих станів співрозмовника. Це означає, що не існує статистично

Таблиця 2.2.1.

Результати застосування U-критерія Манна-Уїтні для порівняння показників студентів із заниженою та нормативною самооцінкою (за опитувальником комунікативної толерантності В. В. Бойко)

Вимірювана ознака	Отримане значення U-критерію ($U_{\text{емп}}$)	Критичне значення U при рівні значущості $p=0,05$
Неприйняття індивідуальності	214	123
Використання себе як еталону	110	123
Категоричність, консерватизм	193	123
Невміння згладжувати або приховувати неприємні почуття	101	123
Бажання переробити партнера	152	123
Бажання зробити зручним іншого	167	123
Невміння пробачати помилки	137	123
Нетерпимість до дискомфортних станів співрозмовника	154	123
Погане пристосування	98	123
Узагальнений рівень комунікативної толерантності	143	123

значущого зв'язку між рівнем самооцінки та тільки що переліченими параметрами комунікативної толерантності, так як значення U тут виявилось більшим за критичне.

Альтернативна гіпотеза підтвердилася за такими вимірюваними ознаками: використання себе як еталону; невміння згладжувати або приховувати неприємні почуття; погане пристосування. Це вказує на те, що існує статистично значущий зв'язок між рівнем самооцінки та переліченими показниками комунікативної толерантності у студентів. Отже, можемо сказати, що відмінності між відокремленими параметрами разюче відрізняються у студентів із заниженою та нормативною самооцінкою. Як показують обчислення (сума рангів першої групи значущо більша ніж у другої), особи із низькою самооцінкою більш схильні при взаємодії з оточуючими використовувати самого себе у якості еталонного зразку.

Можливо, так відбувається через те, що, коли така людина бачить когось суб'єктивно гіршого за неї, це піднімає її самооцінку. Проте, якщо хтось буде значно кращим, то може початися самоїдство. Дана деструктивна комунікативна стратегія може псувати взаємовідносини з оточуючими. Також людям із заниженою самооцінкою в більшій мірі ніж іншим властивий некерований прояв негативних емоцій при спілкуванні з партнером, що сприяє виникненню негативного емоційного фону. Можна припустити, що просто такі особи більш вразливі до невдоволення, критики та інших факторів, що псують настрій. Вони не почувають себе впевнено з негативним співрозмовником, а неприємності ще більше виводять із рівноваги та запускають всі ті деструктивні думки, які впливають із заниженого самоставлення. Крім цього, людям із заниженою самооцінкою складно адаптуватися до інших, їх особливостей, манери спілкування, установок, звичок, характеру тощо. Можливо, це тому, що така особистість намагається відповідати очікуванням, справляти необхідне враження і так далі. Вона боїться, що про неї подумают щось погане, не може довгий час відкритися та довіряти іншій людині. Бажає, щоб партнер поведив себе належним чином, так як їй буде комфортно, адже навіть дрібниця таких осіб може вивести із рівноваги.

Проте, не виявилось статистично значущого зв'язку на рівні $p=0,05$ між рівнем самооцінки та узагальненим показником комунікативної толерантності у студентів. Це означає, що в загальному разуючої відмінності не має між терпимістю та повагою до інших людей, доброзичливому спілкуванні з ними, але все-таки деякі особливості існують і даються в знаки.

Результати порівняння показників між двома групами студентів із різним рівнем самооцінки за методикою типового реагування на конфліктні ситуації К. Томаса наведено у таблиці 2.2.2.

Рівень значущості був обраний – $p=0,05$. H_0 – відсутній статистично значущий зв'язок на рівні $p=0,05$ між рівнем самооцінки та вибором стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях. Якщо нульова гіпотеза спростовується,

Таблиця 2.2.2.

Результати застосування U-критерія Манна-Уїтні для порівняння показників студентів із заниженою та нормативною самооцінкою (за методикою типового реагування на конфліктні ситуації К. Томаса)

Вимірювана ознака	Сума рангів		Значення U-критерію ($U_{\text{емп}}$)
	Група 1(занижена самооцінка)	Група 2 (середня, нормативна самооцінка)	
Суперництво	281	460	110
Співпраця	345	396	174
Компроміс	429	312	102
Уникнення	345	396	174
Пристосування	426	315	105

то приймається альтернативна, яка звучить так: існує статистично значущий зв'язок на рівні $p=0,05$ між рівнем самооцінки та вибором стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях у студентів. Для обробки даних показники двох груп були переведені у рангову шкалу.

Критичне значення U залишилося таким же і дорівнює 123. Отже, як можна побачити на наведеній вище таблиці, альтернативна гіпотеза підтвердилася за стратегією суперництво. Дана стратегія більш характерна для студентів із нормативним рівнем самооцінки. Можна зробити припущення, що індивіди із низькою самооцінкою часто бояться відстоювати власну позицію, не хочуть йти на конфлікт, не впевнені у власних силах та успіху.

Показники за стратегіями співпраця та уникнення не виявили статистично значущих відмінностей, а отже, підтвердилася нульова гіпотеза про відсутність зв'язку.

До компромісу більш схильні особистості із заниженою самооцінкою. Виявлено статистично значущий зв'язок на рівні $p=0,05$ між рівнем

самооцінки та вибором даної стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях. Невпевнені в собі люди схильні йти на поступки та згладжувати гострі ситуації. Їм простіше чимось поступитися, ніж іти у конфронтацію.

Стратегія пристосування значно властива студентам із заниженою самооцінкою, так як сума рангів статистично значуще більша у першій групі досліджуваних. Це вказує на те, що такі особи дуже цінують гарні та комфортні взаємини з людьми і їм часто важливіше їх зберегти, аніж одержати перемогу у суперечці.

Отже, підбиваючи підсумки проведеного дослідження можна підсумувати, що особи з завищеною самооцінкою, що взяли участь у дослідженні, виявили високий рівень комунікативної толерантності за всіма дев'ятьма шкалами, а із стратегій поведінки у конфлікті віддали перевагу співпраці та уникненню. Проте, зважаючи на невеликий відсоток таких досліджуваних ми не можемо перенести дані результати на генеральну сукупність студентів.

Індивіди із заниженою самооцінкою виявилися більш схильні при спілкуванні з оточуючими до використання себе як еталону, невміння згладжувати або приховувати неприємні почуття та до поганого пристосування. Серед стратегій поведінки у конфлікті їм статистично значуще властиво компроміс та пристосування.

Студенти із середньою, нормативною самооцінкою значуще більше віддають перевагу стратегії суперництва, в порівнянні із особами з низькою.

2.3. Рекомендації для психологів щодо корекції неадекватної самооцінки та формування ефективних комунікативних навичок у студентів із заниженою самооцінкою

Проведений теоретичний аналіз та емпіричне дослідження дають нам підстави для формування рекомендацій для психологів стосовно корекції

неадекватного рівня самооцінки. Для цієї мети чудово підійдуть як індивідуальні, так і групові методи роботи.

Індивідуальна робота студента із психологом сприяє більш глибокому підходу та підбудовується під особливості клієнта, дає змогу більш детально опрацювати проблемну ситуацію. В той час як групова робота дає можливість побачити людей зі схожими проблемами, усвідомити, що ти не один такий. Крім цього, у колективі легше сформувати нові навички, а різноманітний досвід інших учасників може розширити погляд на власну проблему та її рішення. Доречним, мабуть, також буде певний змішаний тип корекційної роботи, де в певній пропорції будуть змінюватися форми роботи. Тобто усталена кількість індивідуальних занять змінюються груповими і так далі. Тут головне сформувати оптимальний графік, щоб усім було зручно та щоб за період індивідуальної роботи не відвикнути від усталеної групи, бо це буде провокувати тривожність та напруження, більш скуту поведінку.

В індивідуальній роботі зі студентом можна використовувати методи когнітивно-поведінкової терапії, гештальт-терапії, арт-терапії, наративного підходу тощо. Так методи когнітивно-поведінкової терапії допоможуть визначити деструктивні установки особистості, що руйнують її життя, надмірні узагальнення. Їх раціональне осмислення та погляд зі сторони можуть «відкрити очі» на те, що не завжди насправді вони істинні. Виявлення та опрацювання когнітивних спотворень допоможуть мислити більш ясно та ширше дивитися на життєві події. Аналіз когнітивних схем людини, що сформувалися на основі попереднього негативного досвіду і тепер впливають на сприйняття певних подій та реакцію на них, сприятиме більш глибокому розумінню самого себе і причин обраної життєвої стратегії. Надалі буде доречно застосовувати когнітивну реструктуризацію, задля формування більш об'єктивних та позитивних установок. Доречно також буде подивитися на самого себе зі сторони, подумати, щоб ми сказали такій людині, яка такої ж негативної думки про себе, адже часто із собою ми буваємо значно

суворіші, ніж з іншими. Крім цього дана вправа може показати, що насправді оточуючі думають про нас краще, ніж нам може здаватися. Потрібно певною мірою вміти і поспівчувати собі, бо самоїдство точно не зробить нас кращими. Час від часу можна уявити, що якась ситуація за яку студент себе картає сталася із іншою людиною, можливо навіть його знайомим. Як би він відреагував на цю подію? Що відчував? Далі можна спробувати написати листа такій особі, де висловити слова підтримки, розуміння та прийняття. Даний алгоритм допоможе подивитися вже з іншого боку на себе та певні вчинки, крім цього відчуті певну підтримку та виправдання від самого себе, що знизить напругу, проте потрібно не забувати намагатися завжди залишатися об'єктивним та фокусуватися на фактах, а не домислах та здогадках. Також людині із заниженою самооцінкою буде корисно скласти список своїх сильних та унікальних сторін. Можна ще й записати значущі досягнення. Це допоможе перенести фокус уваги з власних недоліків, які людина часто прокручує в голові, на власні позитивні властивості, що є у кожного, але які ми сприймаємо як даність і не цінуємо самі себе за це, але інші, наприклад, за ці якості нас поважають. Не потрібно боятися себе хвалити та повертатися до даного списку, щось додавати, над чимось розмірковувати. Наприклад, доречно буде згадати, як певна сильна сторона особистості студента допомогла йому досягти бажаного результату. Дані міркування допоможуть пригадати не тільки власні невдачі, що крутяться у голові у людей із заниженою самооцінкою, але й згадати стільки особистих перемог і досягнень, подій у житті та вчинків, які доводять, що вони дійсно класні. Також психологу доречно буде навчити клієнта бути більш уважним до своїх думок, що автоматично з'являються у голові. Ось такі негативні думки, що сприяють підтримці неадекватної самооцінки, потрібно бути запропонувати ставити під сумнів, раціонально та критично осмислювати, а не сприймати одразу, як зазвичай, за істину. Після даного аналізу потрібно скоригувати негативне твердження і намагатися сформулювати більш раціональне, об'єктивне та таке, що сприятиме власному зростанню, а не

гнобленню. На початку це може здаватися важким, але воно того потребує і з часом увійде у звичку. Також психологу слід провести роботу щодо формування більш адаптивних та ефективних поведінкових моделей у студента та викорінення тих, що підтримують неадекватну самооцінку. З допомогою певних експериментів, домашнього завдання, вправ фахівець намагається закріпити у клієнта нові поведінкові моделі та показати вже на життєвих ситуаціях їх ефективність чи неефективність. Крім цього, можна наштовхнути студента на власне самоствердження. Чудово піднімають самооцінку власні досягнення, особливо в тих сферах, які викликають напругу. Наприклад, може бути доречним поміркувати над тим, які сфери життя найбільше турбують, спричиняють найбільшу кількість невдач та сіють сумніви у власній самоповазі. Можна пригадати навіть певні конкретні ситуації. Далі слід подумати про те, де на даний момент найлегше досягти успіху, який неприємний аспект життя найлегше підкоригувати та де невдача не буде занадто болючою. Обираючи найлегше та успішно справляючись з цим людина з кожним разом буде ставати впевненішою і розуміти, що насправді успіху можна досягти і там, де їй здавалося раніше неможливо. Проте потрібно не забувати про детальне планування, збір необхідної кількості інформації. Також заздалегідь слід подумати, як певні вчинки та слова вплинуть на іншу людину, що вона скаже вам і так далі. Час і місце також повинно бути сприятливим для втілення задуманого. Тільки все ретельно продумавши можна переходити до дій. Звичайно, така робота потребує терплячості та наполегливості. Не факт, що все вийде з першого разу. Проте постійна практика принесе свої плоди згодом, адже самооцінка не може стати адекватною після одноразової дії. А ще психологу слід приділити увагу формуванню та розвитку самоконтролю та саморегуляції, що допоможе досягати поставлених цілей з холодною головою, а отже сприятиме формуванню адекватної самооцінки. Також фахівцю слід звернути увагу студента на те, що думки впливають на наші почуття, а вони в свою

чергу впливають на поведінку і, якщо змінити щось одне, то зміниться й інше.

У ході проведення індивідуальних консультацій не слід забувати про психодіагностичний етап. Необхідно застосовувати тестування, або деякі інші стандартизовані методики не тільки на початку роботи для визначення зон зростання, але й надалі для моніторингу змін особистості.

Звичайно не слід забувати про емпатичне ставлення до клієнта, активне та рефлексивне слухання, формування атмосфери довіри та безпеки, забезпечення конфіденційності всього, що відбувається. Це базові речі без яких надати психологічну допомогу людині неможливо, адже так важливо почувати себе комфортно, відчувати повагу до слів, коли ділишся сокровенним.

Методи гештальт-терапії направлені на поточну ситуацію та на теперішній час і стан клієнта. Завдяки ним він також більш глибоко аналізує власні почуття та емоції, з незвичних сторін дивиться на внутрішні конфлікти, що призводить до інсайтів. Застосування практик усвідомлення (mindfulness) допоможе краще розуміти свої внутрішні переживання, думки та причини їх виникнення. Медитації та дихальні вправи навчать більш ефективному управлінню емоціями. Крім цього, вони будуть сприяти зниженню інтенсивності негативних почуттів. Методи гештальт-терапії допоможуть пропрацювати негативні або незавершені події минулого, що впливають на сьогодення. Це можуть бути певні ситуації, що болюче вдарили по самооцінці та спричинили її неадекватність. Якщо ця подія пов'язана з якоюсь особою, то можна спробувати уявити діалог з нею, в якому буде висловлено все наболіле та важливе. Психолог повинен допомогти студенту пропрацювати та завершити цю подію. Важливо, щоб клієнт прийняв свій досвід як частину себе та історії його життя. Також слід зробити акцент на прийнятті як гарних сторін особистості, так і поганих. Навчити прийняти себе повністю, але це не означає, що не потрібно над собою працювати, проте вдосконалюватися легше тоді, коли сприймаєш і

ціниш себе таким як є і розумієш власні зони росту, а не недоліки, що потрібно негайно викоринити назавжди. При опрацюванні поточних внутрішніх конфліктів можна запропонувати клієнту програти уявний діалог із самим собою або з хвилюючою ділянкою власної особистості. Такі техніки можуть показати ту частину ситуації, на яку раніше людина не звертала увагу, адже тепер вислухала не тільки свої претензії та невдоволення, але й відповідь проблемної зони, наприклад, чому вона себе так проявляє, що хоче цим сказати, що їй потрібно саме зараз і так далі. Психолог може допомогти студенту досягти самоповаги та самоцінності, встановити здорові особисті кордони та прийняти особисту відповідальність за якість власного життя. Також не завадить виявити цінності клієнта, які є для нього важливими, що допомагають обрати його життєвий шлях, певні цілі. Це може сприяти формуванню адекватної самооцінки та більш рішучих кроків на шляху до обраної мети. Допомога із правильного складання плану та його реалізація закріплюють позитивні зміни і студент зможе відчутти та побачити особисті зміни у реальному житті.

Застосування методів арт-терапії також може бути корисним при корекції неадекватної самооцінки у студентів. Так, наприклад, малюнкові техніки допоможуть знизити напругу, візуалізувати певні емоції, стани, те, що турбує. Символічне вираження переживань можуть показати якість нові речі, на які раніше не зверталася увага, сприяти більш глибокому осмисленню ситуації. Надзвичайно важливо, щоб студент почував себе комфортно, розумів, що його продукти творчої діяльності ніхто критично оцінювати не буде, створити атмосферу підтримки та довіри. Цікавою може виявитися техніка малювання актуального стану особистості. Це може бути у вигляді автопортрета або абстракції. Процес створення картини дасть краще зрозуміти власні відчуття та емоції, виразити та залишити їх на папері. Корисною вправою стане складання тематичних колажів. Теми можуть бути різними від власних досягнень та цінних сторін особистості до складання візуального плану досягнення успішного життя. Це може бути і колаж

ресурсів або щасливого майбутнього до якого прагне людина. Додавання мотивуючих цитат допоможуть у тяжкі часи не скласти руки. Сам процес творчості часто є терапевтичним, ресурсним, сприяє отриманню задоволення від створеного продукту та покращенню настрою. Щоправда потрібно зважати на індивідуальні особливості клієнта та намагатися підлаштуватися під них. Якщо людина не любить малювати, то можна запропонувати ліплення, аплікації, музику або якісь інші види творчої діяльності. Цікавою видається техніка образного зображення власних недоліків, проблемних зон або навіть неадекватної самооцінки. Після цього слід вже зобразити антонімічні властивості, або кращу їх версію. Це може бути, наприклад, адекватна самооцінка. Потім слід обговорити зі студентом продукти його діяльності, звернути увагу на те, що відчуває кожне зображення, яке воно, що потрібно першому зображенню, щоб стати другим, як воно досягло успіху тощо. Бажано робити малюнки кольоровими. Акцент на розвитку (адже самооцінка є одним і тим самим утворенням, але його прояви, вираження та характеристика різняться) сприятиме прийняттю себе та власних недоліків, розумінню того, що не потрібно викорінювати частину себе, треба створити сприятливі умови для її розвитку та покращення. Можна малювати і картину власного внутрішнього світу. Міркувати про те, хто там живе, який клімат, уряд, як всі уживаються разом, а як би хотілося. Ці справи зможуть допомогти, як зібрати певний необхідний матеріал для подальшої роботи з психологом, так і подивитися на турбуючі деталі у метафорично-символічній формі. Сам факт того, що людина говорить ніби не про себе знімає блоки та захисні механізми, адже так набагато легше відкритися. Читання та підбір літератури в якій особистість відчувала себе схожим чином, стикалася з подібними проблемами може наштовхнути клієнта на певні шляхи її вирішення та надати мотивації для цього. Також методи арт-терапії знижують рівень тривожності та стресу, що часто є супутніми проявами низької самооцінки, сприяють релаксації особистості та емоційному звільненню того неприємного, що могло накопитися у середині.

Використання наративного підходу при корекції неадекватної самооцінки може виявитися ефективним. Сприятиме переосмисленню особистих життєвих історій та створенню нових більш позитивних. Важливою особливістю наративного підходу є те, що проблема відділяється від особистості та розглядається окремо. Це зменшує негативний вплив на власне самоставлення. На початку роботи психолог виявляє особисту життєву історію клієнта та як вона впливає на його самооцінку. Звертає увагу на основні теми та образи, що присутні в повідомленнях про себе. Далі аналізується отримана розповідь, шукаються слабкі місця та демонструється студенту вплив даної негативної історії на його самооцінку. Виявляються деструктивні патерни та установки. Після цього доречно пошукати ситуації, що відносяться до категорії винятків. Студент пригадує ті моменти, коли діяв всупереч наративу. Ці події аналізуються, пригадується, що допомогло чи надихнуло його на такі вчинки. Така бесіда сприяє розширенню та кращому розумінню ресурсів клієнта, а також його спроможностей. Важливим етапом даного підходу є редагування та переписування власних життєвих історій. Тепер же наратив пишеться у більш позитивному ключі, робиться акцент вже на власних успіхах та досягненнях, а не поразках, як то було раніше. Також слід замінити негативні установки більш реалістичними та ефективними. Можна додавати певні образи-символи та метафори, за бажанням. Нові історії повинні сприяти формуванню адекватної самооцінки у студента. Краще час від часу їх перечитувати, щоб закріпити та посилити ефект. Також можна вести щоденник досягнень та інших позитивних подій, звертати увагу на особисту зміну і як це впливає на життя.

В груповій роботі зі студентом можна використовувати тренінгові програми, психодраму, групи підтримки, методи нейролінгвістичного програмування тощо. Так тренінгові програми сприятимуть формуванню позитивного самоставлення. Заняття у групі осіб із схожими проблемами можуть підвищити мотивацію та знизити напругу. Інформаційні блоки дадуть можливість дізнатися важливу інформацію та певні корисні

рекомендації та практичні поради стосовно вирішення хвилюючих моментів. Вони можуть бути у вигляді лекцій або презентацій, щоправда потрібно розуміти, що емоційно забарвлений матеріал запам'ятовується краще. Обмін думками, досвідом, певні дискусії допоможуть побачити різні погляди, звернути увагу на новий аспект та певні шляхи, що слід чи не слід запроваджувати. Також і в ході проведення тренінгу необхідно провести роботу з корекції деструктивних переконань про себе. Для цього підійдуть як зазначені вище методи, так і когнітивний та емоційний аналіз установок у групі. Студенти разом можуть підтверджувати та спростовувати певні переконання, думати над тим, що станеться, якщо вони є неправдивими. Також важливо, щоб учасники звернули увагу на те, як установки у їх голові впливають на ставлення до себе та й взагалі, які емоції викликають. Ця робота підведе до змін негативних установок на більш позитивні або хоча б нейтральні. Для цієї мети психолог може запропонувати певні вправи, їх кількість достатня. Цікавою технікою може виявитися відтворення студентами поведінки впевненої у собі людини. Ця гра допоможе застосувати у безпечному середовищі сформовані нові переконання та відчутти на собі та побачити, як змінюється поведінка, мова, постава та інше при відчутті впевненості. Дуже важливо приділяти увагу формуванню нових практичних навичок у студентів. Рольові ігри можуть допомогти відчутти та побачити себе зовсім з іншого боку, що не вдалося б у реальному житті. Тренінг чудовий тим, що отриману інформацію на лекції можна одразу застосовувати на практиці у групі. Це дає змогу краще закріпити та засвоїти знання, зрозуміти чи підходить дана модель поведінки студенту і, чи хоче він так поводитися у реальному житті. Отримання зворотного зв'язку від інших учасників групи зможе допомогти зрозуміти як нова модель поведінки сприймається оточуючими. Домашні завдання сприятимуть перенесенню отриманих навичок та рекомендацій у реальне життя, а на наступному занятті проведене обговорення сприятиме баченню різного досвіду і впливу. Також у тренінгу не зайвим буде приділити увагу формуванню навичок

релаксації та саморегуляції. Озброєння інструментами, що допомагають керувати власними емоціями та настроєм сприяє зниженню тривожності та більш впевненій поведінці. Проте найважливіше – це сформувати у студентів позитивне ставлення до себе. Вправи на візуалізацію можуть сприяти збільшенню мотивації та віри в себе. Можна уявляти себе успішного і впевненого, а потім немов зустрітися з ним і запитати, що допомогло досягти такого стану та багато інших цікавих запитань. Є можливість включати арт-терапевтичні методи у роботу з групою. Дуже важливо, щоб психолог слідкував за атмосферою, щоб не було явних аутсайдерів або «цапа відбувайла». Потрібно, щоб кожен ставився один до одного з повагою. Чітко сформовані правила роботи у групі допоможуть більш ефективно налагодити цей процес.

Метод психодрами дасть змогу студентам програти власну життєву ситуацію, подивитися на неї з різних сторін, спробувати себе у різних ролях. Відтворення хвилюючих подій допоможе звільнитися від емоційного тягаря, знизити напругу та, можливо, виразити те, що пригнічувалося. Існують різні техніки психодрами, наприклад, інший учасник групи може віддзеркалювати поведінку та емоції головного героя, що допоможе йому подивитися на себе з іншого ракурсу. Крім цього, можна зробити так, щоб хтось підсилював емоційні вираження головного персонажа. Це дасть йому можливість більш уважно звернути увагу на власні почуття та, як їх сприймають інші люди. Також корисною є практика зміни ролей. Поставивши себе на місце опонента можна побачити багато чого цікавого, краще зрозуміти його поведінку, позицію, подивитися на себе чужими очима. Така вправа може призводити до інсайтів. Рефлексія та обговорення отриманих вражень допоможуть виявити нові аспекти власної особистості. Далі слід сформувати нові більш сприятливі моделі поведінки та мислення. У подальшому в грі потрібно вже спробувати поводити себе по-іншому, відповідно до більш ефективних моделей. Можна експериментувати, доки остаточно не стане зрозумілий бажаний стан. Те, що в грі одразу видно реакцію співрозмовника допомагає

коригувати власну поведінку та розуміти її вплив на людей. Наприкінці слід приділити увагу закріпленню позитивних змін. Отже, метод психодрами сприяє глибокому самопізнанню та усвідомленню власних проблем, допомагає пропрацювати власні почуття, навчає розуміти інших, ставити себе на їх місце, формує більш ефективну модель поведінки, що сприяє нормалізації рівня самооцінки та звільнення від гнітючих почуттів.

Створення та участь у групах підтримки сприяє зануренню у клас людей зі схожими психологічними проблемами, що дає змогу відчувати себе частиною спільноти та позбутися тягаря унікальності. Студенти отримають середовище, де зможуть ділитися власними проблемами та переживаннями, а у відповідь отримувати зворотній зв'язок та підтримку. Звичайно, як і при всіх методах роботи потрібно наголошувати на дотриманні принципу конфіденційності, повинні бути чітко сформовані правила роботи в групі. Необхідно намагатися створити у групі атмосферу підтримки, де кожен учасник буде відчувати до себе повагу та те, що він є важливим. Психолог повинен допомогти сформувати навички активного та емпатичного слухання. Це розвине комунікативні навички студентів та навчить їх більш якісно підтримувати один одного. Перебування та бесіда у цій групі може бути навіть ресурсним, сприяти покращенню настрою, емоційному розвантаженню та формуванню адекватної самооцінки. Крім цього, увага повинна приділятися формуванню та практиці нових навичок. Можна використовувати вправи і техніки такі ж, як у тренінгу. Їх здебільшого потрібно спрямовувати на покращення самооцінки, комунікації та саморегуляції. Рефлексія допоможе більш глибоко проаналізувати зміни у ставленні до себе. Також студенти можуть обмінюватися різноманітним досвідом, практикувати групові дискусії. Обговорювати слід певні досягнення, зміни, особистісний розвиток, стресові ситуації, все те, що стосується самооцінки. Краще щоб у психолога були навички медіації, адже це допоможе, якщо виникне конфлікт між членами групи. Завершальний етап роботи у групі підтримки повинен бути присвячений підбиттю підсумків,

певній оцінці набутих знань та навиків, міркування над тим, які зміни відбулися у житті під час перебування у групі, що вдалося досягти тощо. Також добре спрямувати увагу на майбутнє, підштовхнути до створення індивідуальних планів з подальшого самовдосконалення. Отриманий позитивний досвід обов'язково буде сприяти підвищенню самооцінки, адже, коли все виходить, нас розуміють і підтримують, ми не боїмося помилитися, тоді ми починаємо відчувати задоволення від життя, більш спокійно вирішувати проблеми та адекватно ставитися до себе.

Методи нейролінгвістичного програмування також можна застосовувати при корекції неадекватної самооцінки. Вони будуть допомагати студентам засвоювати успішні поведінкові та когнітивні моделі людей із адекватною самооцінкою. Обговорення та звернення уваги на те, як взагалі живуть, поводять себе та взаємодіють такі особи, що відчують у певних ситуаціях і так далі. Деяким ефективним способом студенти будуть навчатися. Також даний підхід велику увагу приділяє мові. З цієї причини належно спрямовувати на використання більш позитивної та конструктивної мови, навіть при внутрішніх діалогах. Тобто, не цькувати самого себе, а підбирати слова, які відображають реальні факти та сприяють особистому зростанню. Можна також застосовувати рефреймінг. Суть цієї техніки в тому, що відомий негативний аспект переміщують у інше поле. Може змінюватися контекст, якась частина змісту, головне своїми діями сприяти свіжому погляду саме з позитивної сторони даного явища. Це призведе до того, що клієнт більше почне цінувати навіть ті якості особистості, які він вважав негативними, а отже, стане більше поважати себе, що підніме його самооцінку. Також можна застосовувати вправи на візуалізацію. Можна згадувати, як людина чогось досягла наприклад і відчувала гордість за себе або уявити себе у майбутньому впевненим у собі, а ще можна уявно програвати певні ситуації, де тренувалося б застосування впевненої поведінки. Потім таке тренування слід переносити на реальні життєві ситуації. Це закріпить нові поведінкові стратегії. Крім цього, повинна бути

проведена робота над усвідомленням самим студентом його індивідуальних переваг та особливостей, допомогти побачити власну значимість та цінність. Можна застосовувати позитивне підкріплення для закріплення результатів та нормалізації рівня самооцінки. На завершальному етапі роботи підбиваються підсумки, фіксуються та аналізуються зміни у рівні самооцінки та поведінці. Надалі психолог може допомогти скласти вже індивідуальний план подальшої роботи з самовдосконалення та підтримки отриманих результатів.

Отже, для корекції неадекватної самооцінки у студентів чудово підійде, як індивідуальна робота з психологом, так і у групі.

На основі проведеного емпіричного дослідження було вирішено скласти рекомендації стосовно формування ефективних комунікативних навичок саме у студентів із заниженою самооцінкою. Це можна аргументувати тим, що досліджувані із завищеною самооцінкою показали доволі гарні особистісні прояви у спілкуванні та у конфліктній ситуації. Особи із адекватним рівнем самооцінки також в цілому володіють навичками ефективної комунікації та не мають із цим великих проблем. Найбільшого корекційного впливу потребують саме студенти із заниженим ставленням до себе, адже у них результати дослідження показали найбільшу кількість деструктивних стратегій. Як було зазначено раніше, такі особи виявилися більш схильні при спілкуванні з оточуючими до використання себе як еталону, невміння згладжувати або приховувати неприємні почуття та до поганого пристосування. Серед стратегій поведінки у конфлікті їм статистично значуще властиво компроміс та пристосування. Також студенти із заниженою самооцінкою значно менше використовують стратегію суперництва, ніж досліджувані із середньою, нормативною самооцінкою. Отже, саме на основі зазначених показників було вирішено розробити рекомендації для психологів при роботі саме із такими студентами та корекції зазначених вище проявів, адже саме вони потребують найбільшого втручання.

Для формування навичок ефективної комунікації найкраще підійдуть групові форми роботи. Якщо хтось відчує гостру необхідність в індивідуальній консультації, було б чудово дати таку нагоду, але основна форма роботи повинна бути все ж таки групова. Найкраще підійдуть комунікативні тренінги, адже там можна навчитися та практикувати нові стратегії поведінки. Серед методів роботи можна використовувати дискусії та дебати, мозковий штурм, кейси, психодраму, рольові ігри, практики усвідомленості, методи арт- та гештальт-терапії, ігрові та когнітивно-поведінкові.

Для корекції використання себе як еталону при взаємодії з іншими у студентів із заниженою самооцінкою потрібно звернути увагу на багато аспектів. По-перше, необхідно провести роботу з виявлення когнітивних спотворень, типових помилок у мисленні та сприйнятті інших. Далі слід разом зі студентами знайти виняткові ситуації. Також гарно для цієї мети підійде аналіз ситуативних вправ та критичних випадків. Групове обговорення допоможе показати різноманітність думок та неоднозначність ситуації. Можна також продемонструвати, як нестача певних вагомих фактів може викривити сприйняття інформації. Це дасть можливість студентам замислитися над тим, що не слід робити поспішні висновки стосовно інших. Надалі буде доречно провести роботу з формування позитивних установок як стосовно себе, так і стосовно інших. Це допоможе підняти власну самооцінку та знизити критичне ставлення до оточуючих. Ще можна звернути увагу студентів на складність життєвих подій та людських якостей і, що часто вони носять амбівалентний характер. Для цієї мети чудово підійдуть групові дискусії та аналіз певних ситуацій, наведених у відео або текстовому матеріалі. Потрібно навчити учасників групи дивитися на події та вчинки людей під різними кутами, розглядати альтернативні точки зору. Слід проводити вправи в яких студенти будуть шукати альтернативні пояснення певних вчинків людей. Розвиток критичного мислення неодмінно піде на користь. Цікавою практикою стане організація дебатів, в яких здобувачі

освіти повинні відстоювати погляди, що суперечать їх власним. Це дасть можливість краще зрозуміти таких осіб та виявити певні деструктивні переконання щодо них, за наявності. Також слід звернути увагу на те, як наші поточні переживання впливають на враження від інших людей. Можна відіграти події, де людина в чудовому гуморі стикається з кимось, а потім така ж сама ситуація тільки дана людина вже в іншому настрої. Ця практика дасть продемонструвати, як настрій впливає на сприйняття оточення. Далі студенти можуть поділитися прикладами із власного життя стосовно таких проявів. Крім цього, важливо провести роботу з виявлення певних незавершених емоційно забарвлених справ та життєвих подій, які досі впливають на оцінку інших. Потрібно допомогти студентам усвідомити та відпустити дану подію, завершити її та зрозуміти, що інші люди не винні у цьому, адже кожен унікальний. Також незайвим буде приділити увагу розвитку емпатії. Для цієї мети можна використовувати рольові ігри, де будуть програватися ролі інших осіб. Ще цікавою технікою є написання есе від імені одного із учасників події. Спочатку студентам повідомляється та описується певна ситуація, а потім вони пишуть власні твори де намагаються описати думки обраного учасника, емоційний стан, мотиви вчинків тощо. Далі пропонується зачитати есе та поділитися враженнями та думками стосовно виконаної справи. Інформаційні повідомлення та міні-лекції допоможуть студентам дізнатися більше про те, які існують помилки сприйняття. Потрібно намагатися досягти більш пильного та уважного ставлення до власних думок, як стосовно інших, так і стосовно себе. Час від часу запитувати себе: «чи є справедливим дане твердження? Чи врахував я всі деталі? Чи не вплинув мій настрій на враження від події?» тощо.

Для корекції невміння згладжувати та приховувати неприємні почуття при взаємодії з іншими, що є причиною цих почуттів, у студентів із заниженою самооцінкою потрібно звернути увагу на багато аспектів. Спершу, потрібно допомогти здобувачам освіти розвинути емоційну обізнаність. Як домашнє завдання можна запропонувати ведення «щоденника

емоцій», в якому студенти будуть записувати усі емоції, які відчували упродовж дня та те, що спричинило їх виникнення. Приблизно через тиждень вже будуть чітко простежуватися особистісні тригери. Як продовження даної роботи слід сформувати у студентів навички управління стресом та релаксації, озброїти їх відповідним інструментарієм. Можна з цією метою використовувати практики усвідомленості, медитації, дихальні вправи, м'язову релаксацію та заземлення, візуалізації тощо. Ці вправи допоможуть учасникам групи більш ефективно керувати власними емоціями, знижувати тривожність та неприємні почуття при необхідності. Також слід приділити увагу розвитку навичок асертивного спілкування. Тобто навчити студентів висловлювати власні думки, емоції, навіть неприємні з повагою та чесністю, адже не завжди потрібно маскувати негативні емоції, часто можна про них повідомити співрозмовнику в екологічній формі. Міні-лекція або презентація стане чудовою нагодою для того, щоб познайомити учасників групи з правилами та принципами даної комунікативної стратегії. Далі можна відточити отримані знання на практиці з допомогою різноманітних вправ та ігор. Після кожної вправи потрібно не забувати про обговорення вражень, успіхів та складностей, що виникали. Також доречним виявиться навчання студентів дивитися навіть на негативні ситуації з різних боків. Так, наприклад, можна обрати певну неприємну ситуацію. Намагатися описати її спочатку з негативної точки зору, а згодом з позитивної. Далі необхідно обговорити враження та звернути увагу на те, як різні погляди впливають на настрій та ставлення до події. Дана практика сформує у здобувачів освіти більш позитивне мислення та навчить переосмислювати життєві ситуації. Крім цього, не завадить запропонувати обрати певну неприємну подію, а потім помінятися в ній ролями і відіграти її. Це дасть можливість подивитися на ситуацію з протилежного боку, над чим імовірно не замислювалися раніше. Після виконання вправи не буде зайвим поділитися враженнями та зробленими висновками.

Для корекції поганого пристосування у студентів із заниженою самооцінкою потрібно звернути увагу на багато аспектів. Наприклад, можна застосовувати методи когнітивно-поведінкової терапії. Вони допоможуть змінити деструктивні думки та поведінкові стратегії, що спричиняють погане пристосування. Визначення ірраціональних переконань та формування реалістичних та позитивних, практика нових установок у реальному житті сприятимуть легшому пристосуванню до нових людей. Методи арт-терапії також можна використовувати з метою корекції. Так, наприклад, вираження на аркуші паперу всіх переживань, страхів та емоцій допоможе поліпшити настрій та відчувати полегшення. Обговорення малюнків, визначення причин негативних емоцій вкрай важливе. Також слід звернути увагу на те, як виражені емоційні стани впливають на пристосування. Домальовування до малюнка чогось кумедного, приємного та безпечного або за бажанням знищення його можуть допомогти людині позбутися певних страхів та дискомфортних відчуттів пов'язаних із новою ситуацією. Тепер вона на неї буде дивитися більш спокійно та врівноважено. Крім цього, можна застосовувати візуалізацію. Ніколи не завадить прорепетирувати нову ситуацію або зустріч із малознайомою людиною. Так вдасться більш краще до цього підготуватися та приборкати страхи та неприємні почуття пов'язані з цією подією. Також ефективним виявиться використання рольових ігор для програвання типових соціальних ситуацій, що викликають страх, труднощі та дискомфорт. Програвання та зміна ролей, відпрацювання потрібних навичок соціальної взаємодії допоможуть почувати себе більш впевнено, адже, коли є досвід, тим паче позитивний, тоді легше пристосовуватися до нових подій та людей, бо певний алгоритм в голові вже є. Крім цього, не завадить, якщо студенти частіше будуть пригадувати власні успіхи та життєві досягнення, згадувати, як вони цього добилися. Це дасть їм ресурс та силу на нові звершення, сприятиме підвищенню самооцінки та більш впевненій поведінки у нових соціальних ситуаціях.

Для формування навиків переконання, вміння відстоювати власні інтереси та погляди у студентів із заниженою самооцінкою потрібно звернути увагу на багато аспектів. На початку можна ознайомити здобувачів освіти із формою «я-висловлювання». Розповісти чому корисно саме таким чином повідомляти про почуття та думки співрозмовнику. Далі корисним буде, щоб студенти попрактикувалися та склали перелік таких висловлювань для різних життєвих ситуацій, особливо таких, що викликають труднощі. Потім можна змодельовати певні ситуації, де у парах будуть застосовані дані формулювання. Практика та отримання зворотного зв'язку зможуть допомогти зрозуміти перевагу такої форми вираження власних почуттів та думок, а отже, сприятимуть більш впевненому відстоюванню особистих інтересів. Слід приділити велику увагу розвитку навичок аргументації, адже вкрай важливо вміти підібрати правильні слова для того, щоб тебе почули. Психолог повинен спочатку ознайомити студентів з певними теоретичними аспектами цього явища. Надати рекомендації стосовно структури аргументу, існуючих методів переконання. Надалі учасники групи намагаються побудувати власні аргументи відповідно до рекомендацій фахівця. Після цього можна ввести певні вправи на закріплення отриманих навичок, де студентів помістять у ситуацію в якій необхідно буде відстоювати власну позицію якнайефективніше. Обговорення результатів вправи, до кого дослухалися, а до кого ні і чому, розширить уявлення та покаже над чим ще необхідно працювати. Чудово для даної мети підійдуть також рольові ігри. Крім цього, не завадить звернути увагу на розвиток лідерських якостей. З допомогою вправ та рольових ігор студенти зможуть побувати у ролі керівників та підлеглих, зрозуміти переваги та недоліки даних позицій, замислитись над тим, якими особистісними та професійними якостями повинен володіти лідер та, що потрібно для того аби ефективно керувати іншими задля спільної мети. Сформулювавши певне загальне уявлення після обговорення та отримання рекомендацій від спеціаліста буде корисно ще раз програти ці ролі для закріплення навичок та кращого розуміння того, що

врахували, а про що можливо забули та не звернули належної уваги. Дані вправи сприятимуть підвищенню самооцінки та більш успішній поведінці у ситуаціях, які вимагають відповідальності та рішучості. Також необхідно навчити учасників групи протистояти маніпулятивним впливам. Спочатку слід ознайомити здобувачів освіти з теорією, а саме з основними способами психологічних маніпуляцій і шляхами захисту від них. Нехай студенти наводять приклади, так вони краще засвоять та зрозуміють матеріал. Можна пошукати та продемонструвати певні схожі ситуації із фільмів або реклами, де використовувалися схожі прийоми. Варто навчити студентів казати «ні» та протистояти чужому тиску. Відпрацювати ці навички на практиці та попрацювати над тим, щоб не було відчуття провини при відмові. Психологу необхідно навчити та ознайомити студентів із стратегіями протистояння тиску. Також попрацювати над зменшенням вразливості до тиску інших осіб. Вправи, навчання та практика допоможуть оволодіти новими стратегіями поведінки та дадуть можливість почувати себе більш впевнено у схожих соціальних ситуаціях.

Окрім вищезазначеного можна приділити увагу опрацюванню навичок активного слухання, управління конфліктами, практиці публічних виступів, розвитку невербальної комунікації, вміння знаходити підхід до людей, підкреслити важливість інтонацій у процесі спілкування та прояву цікавості до зворотного зв'язку.

Отже, для корекції неадекватної самооцінки у студентів чудово підійде, як індивідуальна робота з психологом, так і у групі. В індивідуальній роботі зі студентом можна використовувати методи когнітивно-поведінкової терапії, гештальт-терапії, арт-терапії, наративного підходу тощо. В груповій роботі зі студентом можна використовувати тренінгові програми, психодраму, групи підтримки, методи нейролінгвістичного програмування тощо.

На основі проведеного емпіричного дослідження було вирішено скласти рекомендації стосовно формування ефективних комунікативних навичок саме у студентів із заниженою самооцінкою, адже у них результати дослідження показали найбільшу кількість деструктивних стратегій. Для формування навичок ефективної комунікації найкраще підійдуть групові форми роботи. Серед методів роботи можна використовувати дискусії та дебати, мозковий штурм, кейси, психодраму, рольові ігри, практики усвідомленості, методи арт- та гештальт-терапії, ігрові та когнітивно-поведінкові.

ВИСНОВКИ

1. В результаті теоретичного аналізу психологічних досліджень узагальнили поняття «самооцінка», охарактеризували феномен низької та завищеної самооцінки, прояви деструктивних та конструктивних стратегій комунікації. Отже, «самооцінка» – це складна система, яка характеризує самоставлення індивіда до себе, містить як загальну самооцінку, що включає в себе самоповагу, повне прийняття або неприйняття себе, так і часткові самооцінки, що стосуються певних сторін людини, її вчинків та діяльності.

В ході здійснення теоретичного аналізу також було розглянуто розмежування самооцінки на адекватну та неадекватну. Неадекватна самооцінка, як завищена, так і занижена перешкоджає досягненню власних цілей, знижує задоволеність життям. Такі особи відчують труднощі у міжособистісному спілкуванні з іншими та професійному самоствердженню. Адекватна самооцінка – це, в певному сенсі, точне відображення своїх здібностей і якостей; іншими словами, це уявлення про себе, яке перебуває в гармонії з реальністю.

Деструктивна поведінка у спілкуванні проявляється через маніпулювання самооцінкою співрозмовника, коли мовець підвищує власну самооцінку за рахунок погіршення самооцінки або самоповаги іншого. Типовими методами деструктивного впливу в конфліктних ситуаціях є погрози, образи, посилення на авторитет або заперечення його, уникнення вирішення проблеми та лестощі.

Конструктивні комунікативні стратегії направлені на встановлення взаєморозуміння, включають повагу до співрозмовника, співпрацю та емпатію. У конструктивному спілкуванні люди намагаються створити позитивну та сприятливу атмосферу, в якій кожна сторона може вільно висловлювати свої думки, почуття і потреби та враховувати погляди інших.

2. У результаті проведеного дослідження особливості самооцінки студентів як чинника їх вибору стратегій комунікації, виявили та описали характер зв'язку між самооцінкою та вибором студентами стратегій комунікації. Отже, підбиваючи підсумки проведеного дослідження можна підсумувати, що особи з завищеною самооцінкою, що взяли участь у дослідженні, виявили високий рівень комунікативної толерантності, а із стратегій поведінки у конфлікті віддали перевагу співпраці та уникненню. Проте, зважаючи на невеликий відсоток таких досліджуваних ми не можемо перенести дані результати на генеральну сукупність студентів.

Індивіди із заниженою самооцінкою виявилися більш схильні при спілкуванні з оточуючими до використання себе як еталону, невміння згладжувати або приховувати неприємні почуття та до поганого пристосування. Серед стратегій поведінки у конфлікті їм статистично значуще властиво компроміс та пристосування.

Студенти із середньою, нормативною самооцінкою значуще більше віддають перевагу стратегії суперництва, в порівнянні із особами з низькою.

Виконана робота була доволі результативною, адже вдалося визначити деструктивні стратегії, що притаманні особистостям із заниженою самооцінкою. Це в свою чергу дозволяє ясніше розуміти напрямок корекційної роботи з ними. Також результати емпіричного дослідження показали та окреслили перспективи подальших досліджень.

3. Розробили рекомендації для психологів щодо корекції у студентів неадекватної самооцінки та формування ефективних комунікативних навичок. Отже, для корекції неадекватної самооцінки у студентів чудово підійде, як індивідуальна робота з психологом, так і у групі. В індивідуальній роботі зі студентом можна використовувати методи когнітивно-поведінкової терапії, гештальт-терапії, арт-терапії, наративного підходу тощо. В груповій роботі зі студентом можна використовувати тренінгові програми, психодраму, групи підтримки, методи нейролінгвістичного програмування тощо.

На основі проведеного емпіричного дослідження були складені рекомендації стосовно формування ефективних комунікативних навичок саме у студентів із заниженою самооцінкою, адже у них результати дослідження показали найбільшу кількість деструктивних стратегій. Для формування навичок ефективної комунікації найкраще підійдуть групові форми роботи. Серед методів роботи можна використовувати дискусії та дебати, мозковий штурм, кейси, психодраму, рольові ігри, практики усвідомленості, методи арт- та гештальт-терапії, ігрові та когнітивно-поведінкові.

Виконана робота була доволі результативною, адже вдалося окреслити напрямки та методи корекційної роботи, розробити рекомендації, які направлять психологів та покажуть на що потрібно звернути особливу увагу у роботі із студентами з неадекватним рівнем самооцінки.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Гой Б. В. Комунікативні стратегії і тактики у різних типах публічного дискурсу. Донецький національний університет імені Василя Стуса. Вінниця, 2020. 107 с.
2. Зімборовська М. С. Комунікативні моделі маніпуляцій як способи керування особистістю. Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції (ДДУВС, 15.05.2020). С. 189-193.
3. Казимова Л. Т. Теоретические аспекты проблемы самооценки в современной психологии. *Journal of Science-Innovative Research in Uzbekistan*. 2023. 1(2). С. 116–122.
4. Козерук Ю. В., Євсейчик Я. О. Самооцінка як фактор становлення особистості студента. *Вісник Чернігівського національного педагогічного університету*. Серія: Педагогічні науки. 2015. Вип. 124. С. 163–165.
5. Котловий С. А. Конструктивне спілкування як засіб безконфліктної взаємодії учнів професійного ліцею. *Збірник наукових праць Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини*. Умань: ПП Жовтий, 2010. Ч.4. С. 122–128.
6. Криворучко Т. І. Особливості розуміння самооцінки в сучасній психологічній науці. *Медсестринство*. 2015. №4. С. 19–22.
7. Ліпковська Ю. Формування адекватної самооцінки у школярів. *Психологічні виміри культури, економіки, управління*. 2016. № 9. С. 61–69.
8. Тищенко Л. В. Феноменологія самоставлення в психологічній науці. *Психологічні науки*. 2012. Том 2. Вип. 9. С. 230–233.
9. Трофімов Ю. Л., Рибалка В. В., Гончарук П. А. та ін. Психологія: Підручник. 3 - те вид., стереотип. Київ: Либідь, 2001. 560 с.
10. Устіменко Н., Свідерська Г. Феномен самооцінки у сучасних психологічних дослідженнях. *Магістерський науковий вісник*

Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка. 2020. Вип. 35. Тернопіль : ТНПУ ім. В. Гнатюка, С. 152–155.

11. Шилин Д. С. Психологічні особливості самооцінки в юнацькому віці. *Інсайт: психологічні виміри суспільства*: матер. міжнар. конф. / ред. кол.: І. С. Попович, С. І. Бабатіна, І. Р. Крупник та ін. Херсон: ВД «Гельветика», 2019. Вип. 1(16). С. 302–304.

12. Alicke Mark, Zhang Yiyue and Stephenson Nicole. Self-Awareness and Self-Knowledge. *Oxford Research Encyclopedia of Psychology*, 2020. P. 273-290.

13. Bandura, A. Social Cognitive Theory: An agentic perspective on human nature. New Jersey: Wiley & Sons. 2023. P. 240.

14. Bauer, Isabelle M., and Roy F. Baumeister, ' Self-Knowledge', in Daniel Reisberg (ed.), *The Oxford Handbook of Cognitive Psychology*, Oxford Library of Psychology. 3 June 2013. Pages 905–917.

15. Baumeister R.F., Smart L., Boden J.M. Relation of threatened egotism to violence and aggression: The dark side of high self-esteem. *Psychological Review*. 1996. N 103. P. 5-33.

16. Bernard S. Mayer. *The Dynamics of Conflict Resolution: A Practitioner's Guide*. Publisher: John Wiley & Sons, 2010, 288 pages.

17. Boucher Victor J. *The Study of Speech Processes Addressing the Writing Bias in Language Science*. Publisher: Cambridge University Press. 2021, 310 pages.

18. Bourdieu P. *Language and symbolic power*. Cambridge, MA: Harvard University Press. 1991, 218 p.

19. Boyatzis Richard and Dhar Udayan. Dynamics of the ideal self. *Organizational Behavior*, Case Western Reserve University, Cleveland, Ohio, USA. *Journal of Management Development* Vol. 41 No. 1, 2022. P. 1-9.

20. Cast Alicia D. and Burke Peter J. *A Theory of Self-Esteem. Social Forces*. Published By: Oxford University Press. Vol. 80, No. 3, Mar., 2002, pp. 1041-1068.

21. Cervone Daniel, Pervin Lawrence A. *Personality: Theory and Research*, Fourteenth Edition. Publisher: Wiley, 22 Oct. 2018, 496 pages.
22. Cherry Kendra, MEd. *What Is Self-Esteem? Your Sense of Your Personal Worth or Value*. December 05, 2023. Reviewed by David Susman, PhD. URL: <https://www.verywellmind.com/what-is-self-esteem-2795868>
23. Comello Maria Leonora G., James William on "Possible Selves": Implications for Studying Identity in Communication Contexts, *Communication Theory*, Volume 19, Issue 3, August 2009. P. 337–350.
24. Connors Joanie V., Ph.D. *Constructive Communication*. Desert Exposure, www.desertexposure.com June-July, 2013.
25. Fennell, Melanie, and Helen Jenkins, 'Low self-esteem', in James Bennett-Levy, and others (eds), *Oxford Guide to Behavioural Experiments in Cognitive Therapy*. Oxford, 2004. Pages 413–432.
26. Gál É, Tóth-Király I and Orosz G. Fixed Intelligence Mindset, Self-Esteem, and Failure-Related Negative Emotions: A Cross-Cultural Mediation Model. *Front. Psychol.* 20 May 2022 Sec. Educational Psychology. Volume 13 - 2022. URL: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.852638>
27. Kirkpatrick, Andy, *English as a Lingua Franca in Asean: A Multilingual Model*. Hong Kong, 2010, 222 pages.
28. Knudsen Hoffman, Gene, Green, Leah & Monroe, Cynthia (2012). *Compassionate Listening: An Exploratory Sourcebook about Conflict Transformation*, New Conversations, download (25 pages) at <http://www.newconversations.net/>
29. Mann Michal (Michelle), Hosman Clemens M. H., Schaalma Herman P., Nanne K. de Vries. Self-esteem in a broad-spectrum approach for mental health promotion, *Health Education Research*, Volume 19, Issue 4, August 2004. P. 357–372.
30. Marsh H.W., Seaton M., Dicke T., et al. The Centrality of Academic Self-Concept to Motivation and Learning. In: *The Cambridge Handbook of*

Motivation and Learning. Cambridge Handbooks in Psychology. Cambridge University Press; 2019. P. 36-62.

31. McKay, Matthew, Fanning, Patrick & Paleg, Kim. Chapter 8: Clean communication, in Couple Skills: Making Your Relationship Work (2nd Ed.). Oakland, CA: New Harbinger. 2006. P. 60-72.

32. McKay Matthew, Fanning Patrick. Self-Esteem, 4th Edition: A Proven Program of Cognitive Techniques for Assessing, Improving, and Maintaining Your Self-Esteem. Publisher: New Harbinger; 4th edition, 27 Oct. 2016, 376 pages.

33. Mruk, Christopher J. Feeling Good by Doing Good: A Guide to Authentic Self-Esteem. Publisher: Oxford University Press; Illustrated edition. June 24, 2018, 175 pages.

34. Muris P., Otgaar H. Self-Esteem and Self-Compassion: A Narrative Review and Meta-Analysis on Their Links to Psychological Problems and Well-Being. Published online 2023 Aug 3. URL: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10406111/>

35. Rivers, Dennis (n.d.). The Seven Challenges: A Workbook and Reader About Communicating More Cooperatively, New Conversations, download at <http://www.newconversations.net/>

36. Rosenberg, Marshall B. Nonviolent Communication: A Language of Compassion. Publisher: ebrandedbooks.com,US; Second Printing edition. 28 Sept. 2003, 212 p.

37. Schrock-Shenk, Carolyn & Kraybill, Ron Centered Communication, in Schrock-Shenk, Carolyn (ed.) Mediation and Facilitation Training Manual, Akron, PA: Mennonite Conciliation Services. 2000, 322 p.

38. Tatlılioğlu Kasım. Interpersonal Communication Skills In The Process Of Effective Communication: An Overview Of Humanistic Theory. Humanitarian Education in Technical Universities, №38. 2018. P. 42-48.

39. Understanding Destructive Patterns in Relationships: Break the Cycle. July 17, 2023. URL: <https://bondwithlove.com/reasons-destroying-relationships/>

40. Uzuntaş A. Effective communication: Explaining and understanding. Kastamonu Education Journal. Vol. 21 (1), 2013. P. 11-20.

41. Wrenc Jason S.; Punyanunt-Carter Narissra M.; and Katherine S. Interpersonal Communication. Thweatt is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License, except where otherwise noted. URL: <https://milnepublishing.geneseo.edu/interpersonalcommunication/chapter/14/>

42. Zdaniuk A.R. Vertical individualism and injustice: The self-restorative function of revenge. European Journal Of Social Psychology. 2012. N 42 (5). P. 640-651.

ДОДАТКИ

Додаток А

Методика «Експрес-діагностика рівня самооцінки» (В. В. Заморуєва)

Інструкція. Відповідаючи на запитання, вказуйте, наскільки характерні для вас перераховані нижче стани. Використовуйте таку шкалу:

дуже часто — 4 бали;

часто — 3 бали;

іноді — 2 бали;

рідко — 1 бал;

ніколи — 0 балів.

ОПИТУВАЛЬНИК

1. Я часто хвилююся даремно.
2. Мені хочеться, щоб мої друзі підбадьорювали мене.
3. Я боюся виглядати дурнем.
4. Мене хвилює моє майбутнє.
5. Зовнішній вигляд інших набагато кращий, ніж мій.
6. Як шкода, що багато хто не розуміє мене.
7. Відчуваю, що не вмію правильно розмовляти з людьми.
8. Люди чекають від мене багато чого.
9. Почуваю себе скутим.
10. Мені здається, що зі мною повинна статися якась неприємність.
11. Мене хвилює думка про те, як люди ставляться до мене.
12. Я відчуваю, що люди говорять про мене за мою спиною.
13. Я не почуваюся в безпеці.
14. Мені ні з ким поділитися своїми думками.

15. Люди не особливо цікавляться моїми досягненнями.

Обробка і аналіз результатів: Щоб визначити рівень самооцінки, потрібно скласти всі бали та підрахувати загальний сумарний бал.

Рівні самооцінки:

10 балів і менше — завищений рівень;

11 - 29 балів — середній, нормативний рівень реалістичної оцінки своїх можливостей;

більше 29 балів — занижений рівень.

Опитувальник комунікативної толерантності В. В. Бойко

Інструкція. Скористайтесь оцінками від 0 до 3 балів, щоб висловити, наскільки правдиві нижче наведені судження по відношенню до вас. Будьте щирі.

- 0 балів - зовсім невірно;
- 1 бал - вірно в деякій мірі;
- 2 бали - вірно значною мірою;
- 3 бали - вірно найвищою мірою.

Тестовий матеріал:

1. Повільні люди діють мені на нерви.
2. Мене дратують метушливі, непосидючі люди.
3. Галасливі дитячі ігри я переношу важко.
4. Оригінальні, нестандартні, яскраві особистості зазвичай діють на мене негативно.
5. Бездоганна у всіх відношеннях людина мене б насторожила.
6. Мене зазвичай виводить з рівноваги некмітливий співрозмовник.
7. Мене дратують любителі поговорити.
8. Мене б обтяжувала розмова з байдужим для мене попутником у потязі (літаку), який виявив ініціативу спілкуватися.
9. Я б тяготився розмовами випадкового попутника, який уступатиме мені за рівнем знань і культури.
10. Мені важко знайти спільну мову з партнерами іншого інтелектуального рівня, ніж у мене.
11. Сучасна молодь викликає неприємні почуття своїм зовнішнім виглядом (зачіска, косметика, вбрання).

12. Деякі люди справляють негативне враження своїм безкультур'ям.
13. Представники деяких національностей неприємні мені.
14. Є тип чоловіків (жінок), який я не витримую.
15. Терпіти не можу партнерів з низьким професійним рівнем.
16. Вважаю, що на грубість треба відповідати тим же.
17. Мені важко приховати, якщо людина чимось неприємна.
18. Мене дратують люди, що прагнуть у суперечці настояти на своєму.
19. Мені неприємні самовпевнені люди.
20. Зазвичай мені важко втриматися від зауваження на адресу озлобленої або нервової людини, яка штовхається в транспорті.
21. Я маю звичку повчати оточуючих.
22. Невиховані люди обурюють мене.
23. Я часто ловлю себе на тому, що намагаюся кого-небудь виховувати.
24. Я маю звичку постійно робити кому-небудь зауваження.
25. Я люблю командувати близькими.
26. Мене дратують літні люди, коли вони в годину пік з'являються в міському транспорті або в магазинах.
27. Жити в номері готелю зі сторонньою людиною для мене просто торттури.
28. Коли партнер не погоджується в чомусь з моєю правильною позицією, то, як правило, це дратує мене.
29. Я виявляю нетерпіння, коли мені заперечують.
30. Мене дратує, якщо партнер робить щось по-своєму, не так, як мені того хочеться.
31. Зазвичай сподіваюся, що кривдник отримає по заслугах.
32. Мені часто дорікають за буркотливість.
33. Довго пам'ятаю образи, яких мені завдали ті, кого я ціную і поважаю.
34. Не можна пробачати людям нетактовні жарти.

35. Якщо діловий партнер ненавмисно зачепить моє самолюбство, я на нього, тим не менш, ображуся.

36. Я засуджую людей, які плачуть в чужу жилетку.

37. Я не схвалюю людей, які при нагоді розповідають про свої хвороби.

38. Я намагаюся піти від розмови, коли хтось починає скаржитися на своє сімейне життя.

39. Зазвичай я без особливої уваги вислуховую сповіді друзів (подруг).

40. Мені іноді подобається позлити кого-небудь з рідних або друзів.

41. Зазвичай мені важко йти на поступки іншим.

42. Мені важко знаходити спільну мову з людьми, у яких поганий характер.

43. Зазвичай я з труднощами пристосовуюся до нових партнерів по спільній роботі.

44. Я уникаю підтримувати відносини з трохи дивними людьми.

45. Найчастіше з принципу наполягаю на своєму, навіть якщо розумію, що партнер правий.

Ключ до тесту Бойко.

Підраховується сума балів, отриманих за всіма дев'ятьма ознаками. Максимальне число балів - 135, по кожному з блоків - 15.

Інтерпретація результатів проводиться за шкалою:

- менше 45 балів - низький ступінь неприйняття;
- 46-85 балів - середній показник нетерпимості;
- 85-125 балів - висока неприязнь до співрозмовників;
- понад 126 балів - повне неприйняття оточуючих людей.

За результатами тестування рекомендується звернути особливу увагу на блоки, за якими обчислено вищий результат. Ці сфери вимагають корекції, оскільки викликають занепокоєння, роздратування, неприязнь. Через їх прояви людині складно налагодити комунікацію і хороші взаємини з іншими людьми.

Розшифровка блоків:

1. Неприйняття або незрозуміння індивідуальності людини: ви не вмієте або не хочете розуміти або приймати індивідуальні особливості інших людей.

2. Використання себе в якості еталону при оцінках інших: оцінюючи поведінку, образ думок або окремі характеристики людей, ви розглядаєте як еталон самого себе.

3. Категоричність або консерватизм в оцінках людей: ви категоричні або консервативні в оцінках людей, вам не вистачає гнучкості і широти кругозору.

4. Невміння приховувати або згладжувати неприємні почуття: ви не вмієте приховувати або хоча б згладжувати неприємні почуття, які виникають при зіткненні з некомунікабельними якостями у партнерів.

5. Прагнення переробити, перевиховати партнера по спілкуванню: ви прагнете переробити, перевиховати, змінити за вашим бажанням свого співрозмовника.

6. Прагнення підігнати інших учасників комунікації під себе: вам хочеться підігнати інших до свого характеру, звичок, домагань.

7. Невміння прощати іншому помилки: ви не вмієте прощати іншому його помилки, незручність, ненавмисно заподіяні вам неприємності.

8. Нетерпимість до дискомфортних (хвороба, втома, відсутність настрою) станів партнера по спілкуванню: ви не терпимі до фізичного або психічного дискомфорту, в якому опинився інший.

9. Невміння пристосовуватися до інших учасників спілкування: ви погано пристосовуєтеся до характерів, звичок або домагань інших.

Методика типового реагування на конфліктні ситуації К. Томаса

В опитувальнику наведено 5 можливих варіантів поведінки в конфліктній ситуації, які згруповані у 30 пар. З кожної пари оберіть те судження, яке Ви вважаєте найхарактернішим для своєї поведінки.

1.

- а) Іноді я надаю можливість іншим узяти на себе відповідальність за розв'язання спірного питання.
- б) Перш ніж обговорювати те, у чому ми не дійшли згоди, я намагаюся звернути увагу на те, із чим ми обидва погоджуємося.

2.

- а) Я намагаюся знайти компромісне рішення.
- б) Я намагаюся владнати справу з урахуванням інтересів іншого і власних.

3.

- а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.
- б) Я намагаюся заспокоїти іншого і здебільшого зберегти наші стосунки.

4.

- а) Я намагаюся знайти компромісне рішення.
- б) Іноді я жертвую власними інтересами заради інтересів іншої людини.

5.

- а) Налагоджуючи спірну ситуацію, я повсякчас намагаюся знайти підтримку в іншого.
- б) Я намагаюся зробити все, щоб уникнути напруження.

6.

- а) Я намагаюся уникнути прикрощів.
- б) Я намагаюся досягти свого.

7.

- а) Я намагаюся відкласти розв'язання спірного питання, щоб згодом зробити це остаточно.
- б) Я вважаю за можливе поступитися одним, щоб досягти іншого.

8.

- а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.
- б) Я насамперед намагаюся чітко з'ясувати те, у чому полягають усі порушені інтереси й питання.

9.

- а) Вважаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.
- б) Я докладую всіх зусиль, щоб досягти свого.

10.

- а) Я наполегливо прагну досягти свого.
- б) Я намагаюся знайти компромісне рішення.

11.

а) Насамперед я намагаюся чітко з'ясувати те, у чому полягають усі порушені інтереси й питання.

б) Я намагаюся заспокоїти іншого й здебільшого зберегти наші стосунки.

12.

а) Я завжди уникаю позиції, що може викликати суперечки.

б) Я даю можливість іншому мати свою думку, якщо він також іде мені назустріч.

13.

а) Я пропоную серединну позицію.

б) Я наполягаю, щоб усе було зроблено по-моєму.

14.

а) Я повідомляю іншому свою думку й запитую про його погляди.

б) Я намагаюся довести іншому логіку й переваги моїх поглядів.

15.

а) Я намагаюся заспокоїти іншого й здебільшого зберегти наші стосунки.

б) Я намагаюся зробити все необхідне, щоб уникнути напруженості.

16.

а) Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.

б) Я намагаюся переконати іншого в перевазі моєї позиції.

17.

а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.

б) Я намагаюся зробити все, щоб уникнути марної напруженості.

18.

а) Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.

б) Я даю можливість іншому мати свою думку, якщо він також іде мені назустріч.

19.

а) Передусім я намагаюся чітко з'ясувати те, у чому полягають усі порушені інтереси й спірні питання.

б) Я намагаюся відкласти рішення спірного питання, щоб згодом розв'язати його остаточно.

20.

а) Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.

б) Я намагаюся знайти найкраще поєднання вигод і втрат для нас обох.

21.

а) Під час переговорів я намагаюся бути уважним до бажань іншого.

б) Я завжди схиляюся до прямого обговорення проблеми.

22.

а) Я намагаюся знайти серединну позицію між моєю думкою та думкою іншої людини.

б) Я відстоюю свої бажання.

23.

- а) Як правило, я турбуюся про те, щоб задовольнити бажання кожного з нас.
 б) Іноді я надаю можливість іншим узяти на себе відповідальність за розв'язання спірного питання.

24.

- а) Якщо позиція іншого видається мені важливою, я намагатимуся йти назустріч його бажанням.
 б) Я намагаюся переконати іншого дійти компромісу.

25.

- а) Я намагаюся довести іншому логіку й переваги моїх поглядів.
 б) Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.

26.

- а) Я пропоную серединну позицію.
 б) Я майже завжди стурбований тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

27.

- а) Зазвичай я уникаю позиції, що може викликати суперечки.
 б) Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.

28.

- а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.
 б) Налагоджуючи ситуацію, я намагаюся знайти підтримку в іншого.

29.

- а) Я пропоную серединну позицію.
 б) Вважаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.

30.

- а) Я намагаюся не зачіпати почуттів іншого.
 б) Я завжди дотримуюся такої позиції в спірному питанні, щоб досягти успіху.

Бланк для відповідей

№ пари	а	б	№ пари	а	б
1			16		
2			17		
3			18		
4			19		
5			20		
6			21		
7			22		
8			23		
9			24		
10			25		
11			26		
12			27		
13			28		
14			29		
15			30		

Опрацювання результатів

Кількість балів, яку Ви набрали за кожною шкалою, визначає тенденції дотримання відповідної поведінки в конфліктних ситуаціях. Бали підраховуються за наведеним далі ключем.

Ключ до відповідей

№ з/п	Суперництво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Пристосування
1				а	б
2		б	а		
3	а				б
4			а		б
5		а		б	
6	б			а	
7			б	а	
8	а	б			
9	б			а	
10	а		б		
11		а			б
12			б	а	
13	б		а		
14	б	а			
15				б	а
16	б				а
17	а			б	
18			б		а
19		а		б	
20		а	б		
21		б			а
22	б		а		
23		а		б	
24			б		а
25	а				б
26		б	а		
27				а	б
28	а	б			
29			а	б	
30		б			а

Інтерпретація результатів

- Стиль поведінки, що має найбільше кількісне значення, вважається домінуючим. Можливі випадки, коли людина у конфліктних ситуаціях використовує різні стилі поведінки, що є найкориснішими.
- Стиль суперництва (конкуренції). Прагнення досягти задоволення власних інтересів, незважаючи на інтереси інших. Активність дій та вольових зусиль. Орієнтація на власні ідеали та здібності. Авторитарність, яка спрацьовує в ситуаціях, коли потрібно швидко ухвалити рішення; якщо людина, яка приймає рішення,— досвідчений керівник; якщо ситуація є критичною або інші люди розгубилися, комусь потрібно зрештою прийняти рішення.

- **Стиль співпраці.** Активна участь у розв'язанні конфлікту з відстоюванням як своїх інтересів, так і інтересів партнерів. Спільне обговорення проблем та потреб сторін спрацьовує в ситуаціях, де рішення є важливим для обох сторін; якщо стосунки з партнерами довготривалі й корисні; якщо є час і можливість попрацювати над подальшим розв'язанням складної ситуації; якщо бажання обох сторін збігаються; якщо між партнерами є статусна рівновага.
- **Стиль компромісу.** Здатність поступитися своїми інтересами з обох сторін, що беруть участь у конфлікті. Прагнення прийняти рішення, що задовольняє обидві сторони, спрацьовує в ситуаціях, якщо ці сторони мають однакову владу, але протилежні інтереси; якщо необхідно виграти час і Вас задовольняє часткове рішення; якщо рішення потрібно прийняти швидко, тому що це найбільш економічний і ефективний шлях; інші підходи до розв'язання проблеми видаються неефективними; є бажання зберегти стосунки з протилежною стороною.
- **Стиль уникнення.** Відсутність прагнення до кооперації. Пасивність у відстоюванні своїх прав через неважливість для Вас розв'язання проблеми або у безвиході. Перенесення відповідальності за розв'язання проблеми на інших спрацьовує в ситуаціях, коли напруженість конфлікту досить висока і необхідно її послабити; якщо рішення настільки незначні, що не слід витрачати сили на їхню зміну; якщо потрібно виграти час на збирання доказів і підтримку іншого рішення; якщо виникає відчуття, що інші мають більше шансів на розв'язання проблеми.
- **Стиль пристосування.** Здатність діяти спільно з партнером заради його інтересів. Прагнення до гармонії у стосунках, комфортності обох сторін спрацьовує в ситуаціях, коли необхідно зберегти мирні стосунки з партнерами; якщо наслідок конфлікту важливіший для партнерів, ніж для Вас; якщо у Вас замало влади або шансів на перемогу; якщо важливішими є інтереси партнера, а не власні; якщо Ви вважаєте, що для партнера таке рішення буде певним уроком, навіть якщо воно неправильне.