

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
Київський національний лінгвістичний університет  
Кафедра психології і туризму

**КУРСОВА РОБОТА**  
з загальної психології  
на тему: «Психологічні особливості самооцінки особистості як  
предиктору поведінки у конфліктних ситуаціях»

Студентки III курсу групи Пс 01-20  
факультету туризму, бізнесу і психології  
спеціальності психологія  
Сверчкової Альони

Науковий керівник: доцент кафедри  
психології і туризму  
Бабатіна С.І.

Національна шкала

Кількість балів: \_\_\_\_\_ Оцінка ЄКТС

Члени комісії:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (прізвище та ініціали)

\_\_\_\_\_ (прізвище та ініціали)

\_\_\_\_\_ (прізвище та ініціали)

## АНОТАЦІЯ

Курсова робота «Психологічні особливості самооцінки особистості як предиктору поведінки у конфліктних ситуаціях».

Робота складається зі вступу, двох розділів, кожен з яких містить три підрозділи, висновків та списку використаної літератури. Список літератури включає 22 джерел. Робота містить 29 сторінок.

**Мета роботи:** аналіз характеристик самооцінки як визначної складової поведінки у конфліктних ситуаціях.

**Об'єкт дослідження:** самооцінка та конфліктність.

**Предмет:** проблема впливу особливостей рівня самооцінки на поведінку при конфліктах.

**Методи дослідження:** теоретичний аналіз наукових та літературних джерел, синтез, систематизація і порівняння науково-теоретичного матеріалу, узагальнення, спостереження.

Гіпотеза наукової роботи полягає в тому, що особливості рівня самооцінки можуть впливати на поведінку при конфліктах, регулюючи вибір поведінкових стратегій. Високий рівень самооцінки сприяє вмінню вирішувати проблемні конфліктні ситуації, а низька самооцінка негативно впливає на здатність вийти з конфлікту та ефективно його розв'язати.

Для досягнення поставленої мети необхідним є виконання наступних завдань:

- здійснення теоретичного аналізу поняття самооцінки особистостей;
- визначення взаємозв'язків рівня самооцінки з поведінкою при конфліктах;
- обробка результатів теоретичного матеріалу та складання висновку.

У першому розділі розглянуто теоретичні основи загального поняття самооцінки. Особливу увагу приділено науково-теоретичному аналізу історії розвитку дослідження самооцінки.

У другому розділі було обговорено ефективні стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях, розглянуто питання основних соціально-психологічних чинників впливу на поведінковий стиль особистості в конфліктних ситуаціях та узагальнено тему зв'язка рівня самооцінки та конфліктної поведінки.

**Ключові слова:** самооцінка, конфлікт, поведінка, конфліктні ситуації, вплив, особистість, соціальні ситуації, конфліктність.

## ABSTRACT

Research work "Psychological features of self-esteem of the individual as a predictor of behavior in conflict situations".

The work consists of an introduction, two chapters, each of which contains three subsections, conclusions and a list of references. The list of references includes 22 sources. The work contains 29 pages.

**The purpose of the study:** analysis of the characteristics of self-esteem as a significant component of behavior in conflict situations.

**Research object:** self-esteem and conflict.

**Subject:** the problem of the influence of features of the level of self-esteem on behavior during conflicts.

**Research methods:** theoretical analysis of scientific and literary sources, synthesis, systematization and comparison of scientific and theoretical material, generalization, observation.

The hypothesis of the scientific work is that the features of the level of self-esteem can influence the behavior during conflicts, regulating the choice of behavioral strategies. A high level of self-esteem contributes to the ability to solve problematic conflict situations, while low self-esteem negatively affects the ability to get out of a conflict and resolve it effectively.

To achieve the set goals, it is necessary to perform the following tasks:

- carrying out a theoretical analysis of the self-esteem of individuals;
- determining the relationship between the level of self-esteem and behavior during conflicts;
- processing the results of theoretical material and drawing up a conclusion.

The first chapter examines the theoretical foundations of the general concept of self-esteem. Special attention is paid to the scientific and theoretical analysis of the history of the development of self-esteem research.

In the second chapter effective strategies of behavior in conflict situations were discussed, the issue of the main socio-psychological factors influencing the

behavioral style of the individual in conflict situations was considered, and the topic of the connection between the level of self-esteem and conflict behavior was summarized.

Key words: self-esteem, conflict, behavior, conflict situations, influence, personality, social situations, conflict.

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1.  ОСНОВНІ ПІДХОДИ ДО ВИВЧЕННЯ САМООЦІНКИ ОСОБИСТОСТІ.....	10
1.1.  Історія розвитку дослідження самооцінки( або Загальне поняття самооцінки).....	10
1.2.Способи дослідження рівня самооцінки .....	13
1.3.Процес формування самооцінки.....	14
РОЗДІЛ 2.  ПОВЕДІНКА У КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ.....	17
2.1.  Стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях .....	17
2.2.Основні соціально-психологічні чинники впливу на поведінковий стиль особистості в конфліктних ситуаціях .....	18
2.3Вплив самооцінки на поведінку в конфліктних ситуаціях .....	22
ВИСНОВКИ .....	24
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ .....	27
РЕЗЮМЕ.....	29

## ВСТУП

**Актуальність дослідження.** Вид поведінки та взаємодія учасників у різних соціальних ситуаціях залежить від різних факторів. Одним з яких є самооцінка. Соціальні ситуації включають взаємодію колег на робочому просторі, учнів або студентів з викладачами та науковими керівниками. Часом взаємодія учасників соціальних ситуацій може бути неефективною, часом агресивною та призводити до небажаних результатів, наприклад, до конфліктів. У даній науковій роботі досліджено вплив самооцінки на конфліктну поведінку в соціальних ситуаціях з метою надати керівникам корпорацій, студентам-психологам та усім бажаючим інформацію щодо даної теми задля покращення міжособистісної взаємодії. Також не менше важливе підвищення рівня усвідомлення важливості вивчення психології як дисципліни в цілому, зокрема впливу самооцінки на конфліктність.

Конфліктні ситуації – це свого роду зіткнення інтересів чи думок опонентів і для вирішення іноді потребується втручання третіх осіб, наприклад, керівників чи викладачів. Особливо для таких її напрямків як вікова, педагогічна та психологія особистості. Інтерес для перших двох дисциплін зумовлений тим, що для ефективного навчання фахівцям слід розуміти глибинні причини можливої конфліктної поведінки, адже, наприклад, підлітковий вік являється непростим етапом переходу від дитинства до більш дорослого віку, що супроводжується наростанням внутрішніх суперечностей розвитку та напруженості міжособистісної взаємодії з оточуючими. Для психології особистості ця тема набуває актуальності через те, що саме конфлікти, кризи, складні ситуації в цілому являються сильними поштовхами до розвитку особистості.

Проблеми взаємозв'язку самооцінки та поведінки у конфліктних ситуаціях вивчали в своїх працях такі особистості, як М. Р. Лірі, Маслоу, Ч. К.

Деркем, У. Б. Михайлишин, Н. А. Лебедева, К. Роджерс, М. Розенберг, Л. Фестінгер та інші психологи, соціологи, дослідники.

Незважаючи на досить велику кількість наукових робіт, питання впливу самооцінки на поведінку у конфліктних ситуаціях повністю не досліджена, що і робить актуальним цю тему. Теоретико-практична значущість дослідження полягає в розширенні наукових знань про взаємозв'язок рівня самооцінки та поведінці при конфліктах.

Самооцінка особистості може бути важливим предиктором поведінки у конфліктних ситуаціях, наприклад, на навчанні чи на роботі. Люди з високою самооцінкою можуть бути більш впевненими у собі, проявляти більше ініціативи та бути більш агресивними, коли потрібно захистити свої інтереси. З іншого боку, люди з низькою самооцінкою можуть відчувати незручність у високостресових ситуаціях, можуть бути менш впевненими у себе та пасивними у вирішенні конфліктів.

Також важливо враховувати, що самооцінка особистості може бути різною в різних ситуаціях. Наприклад, люди з високою самооцінкою можуть бути впевненими у своїх професійних здібностях, але незручними у взаєминах з колегами, одногрупниками або начальством. Тому важливо досліджувати самооцінку особистості в контексті конкретної соціальної ситуації, у якій наявний конфлікт, щоб краще зрозуміти, як вона впливає на поведінку в даній соціальній ситуації.

Для прогнозування поведінки в конфліктних ситуаціях на роботі чи навчанні можна використовувати психологічні тести та опитування, що дозволяють вимірювати самооцінку та інші важливі особливості особистості. Також можна враховувати попередній досвід та професійну підготовку, які також можуть впливати на поведінку в конфліктних ситуаціях.

Важливо пам'ятати, що самооцінка особистості - це лише один з чинників, що впливають на поведінку в конфліктних ситуаціях на навчанні чи роботі.



Саме тому, за для того, щоб бути успішним у вирішенні конфліктів у соціальних ситуаціях, важливо розвивати навички комунікації та взаємодії з одногрупниками, колегами чи викладачами. Такі навички можуть включати в себе вміння слухати інших, висловлювати свої думки і пояснювати свої позиції, шукати компроміси та взаєморозуміння, керувати емоціями та підтримувати позитивний тон спілкування.

Також важливо мати план дій у разі конфлікту та знати, яким саме чином діяти, щоб вирішити таку ситуацію. Наприклад, одним з варіантів вирішення проблем може стати звернення до спеціаліста-консультанта з конфліктів, який може допомогти знайти рішення, що враховує інтереси всіх сторін. Отже, хоча самооцінка особистості може впливати на поведінку в конфліктних ситуаціях, наприклад, на навчанні, важливо розвивати навички комунікації та взаємодії з оточуючими з метою успішного вирішування конфліктів та досягнення поставленої мети та задач при певних соціальних ситуаціях.

## РОЗДІЛ 1. ОСНОВНІ ПІДХОДИ ДО ВИВЧЕННЯ САМООЦІНКИ ОСОБИСТОСТІ

### 1.1. Історія розвитку дослідження самооцінки ( або Загальне поняття самооцінки)

Самооцінка - це суб'єктивний процес оцінювання себе самим, включаючи оцінку власних характеристик, навичок, досягнень, можливостей, власної ролі серед інших та інших аспектів. Самооцінка однозначно являється важливим регулятором поведінки особистості.

Таке оцінювання власних рис, які можуть бути позитивними чи негативними, істотним чи не важливими. Самооцінка визначає, як людина сприймає себе, свої можливості та своє місце в соціальній системі, у якій знаходиться. Цей процес може бути вплинути на поведінку людини, її самопочуття та настрої, а також на рівень досягнень та успіху в різних сферах життя.

У психології самооцінка є важливим концептом, що досліджується в рамках різних теорій і підходів такої дисципліни як психологія. Самооцінка є однією з ключових складових самосвідомості, і вона відображає те, як людина оцінює свої характеристики та відноситься до себе як до індивіда.

Дослідження самооцінки почалися з досліджень в галузі соціальної психології у середині 20 століття. У 1902 році американський психолог Чарльз Куолінг Деркем (eng. Charles Cooley Derkheim) запропонував теорію «дзеркала самооцінки» (eng. concept of the looking-glass self), відповідно до якої людина формує уявлення про себе, спираючись на враження, які вона сприймає від інших людей. Ідея полягає в тому, що людина бачить себе такою, яку її бачать інші люди [22].

У 1950-х роках американський психолог Карл Роджерс (Carl Rogers) розробив теорію самоактуалізації, відповідно до якої людина може досягти повного розвитку свого потенціалу, якщо вона має позитивну самооцінку.

Роджерс розглядав самооцінку як один з головних компонентів самосвідомості та самореалізації. У теорії Карла Роджерса самооцінка є однією з трьох ключових компонентів самоактуалізації, поряд з самоприйняттям і самовираженням. Він стверджує, що висока самооцінка є результатом того, що людина відчуває прийняття себе таким, який вона є, і має можливість розвивати свій потенціал.

Сама ж теорія Карла Роджерса про самооцінку базується на концепції самоактуалізації. За Роджерсом, самоактуалізація є процесом, який забезпечує зростання та розвиток особистості. Він вважав, що кожна людина народжується з потенціалом для самореалізації, яка полягає в досягненні своєї максимальної потенційності.

Згідно з теорією Карла Роджерса, самооцінка може бути позитивною або негативною. Позитивна самооцінка виникає, коли людина відчуває, що вона є прийнятою та поважною в своїх очах та очах інших людей. Негативна самооцінка виникає, коли людина відчуває, що вона не повинна бути прийнятою, або коли вона не відповідає вимогам, які вона ставить перед собою.

Роджерс вважав, що висока самооцінка важлива для того, щоб людина була успішною в різних сферах життя. Він вважав, що людина з високою самооцінкою більш впевнена в собі та своїх здібностях, що дозволяє їй бути більш успішною в професійній та особистій сферах [15].

У 1969 році американський психолог Морріс Розенберг (Morris Rosenberg) розробив шкалу самооцінки, яка використовувалася в багатьох дослідженнях і допомогла встановити зв'язок між самооцінкою та іншими факторами, такими як самоповага, депресія, статева ідентичність та інші [20].

У 1980-х роках американський психолог Марк Ліберман (Mark Leary) розробив теорію соціального порівняння, відповідно до якої людина оцінює себе порівняно з іншими людьми, що змушує її змінювати свою поведінку та

ставлення [21]. З тих пір дослідження самооцінки стали важливим предметом дослідження в багатьох галузях психології.

Одним із ключових елементів самоактуалізації є самооцінка. Роджерс стверджував, що для того, щоб людина розвивалась та зростала, вона повинна відчувати прийняття себе таким, який вона є, та бути в змозі розвивати свій потенціал. Таким чином, висока самооцінка є результатом того, що людина відчуває прийняття себе та розвиває свої здібності.

Теорія соціальної порівняльної оцінки запропонована американським соціальним психологом Леоном Фестінгером вказує на те, що людина оцінює себе в порівнянні з іншими людьми, особливо з тими, з ким вона безпосередньо порівнюється. Ця теорія стверджує, що людина порівнює свої здібності, навички та характеристики з іншими людьми, щоб зрозуміти, наскільки вона успішна та компетентна.

Згідно з цією теорією, люди зазвичай порівнюють себе з іншими людьми, щоб отримати інформацію про своє місце в соціальній ієрархії та зрозуміти, наскільки вони успішні у своїх зусиллях. При цьому порівняння може бути з людьми, які перебувають на тому ж рівні, або з людьми, які перебувають на більш високому або нижчому рівні.

Згідно з теорією Фестінгера, соціальне порівняння може впливати на самооцінку людини. Якщо людина порівнює себе з іншими людьми, які досягають більших успіхів, то це може призвести до зниження самооцінки. Навпаки, якщо людина порівнює себе з іншими людьми, які досягають менших успіхів, то це може призвести до підвищення самооцінки. Однак, Фестінгер також відзначав, що порівняння з іншими людьми може мати негативні наслідки [14].

В сучасному світі дослідження самооцінки стали популярними в різних галузях психології, таких як особистісна психологія, соціальна психологія, клінічна психологія, організаційна психологія та інші сфери.

Серед найбільш відомих теорій самооцінки можна відзначити теорію соціального порівняння, теорію автоаналізу, теорію відповідності стандарту, теорію самоконцепції та інші. Кожна з цих теорій відображає різні аспекти самооцінки та взаємодії між людьми.

Самооцінка може впливати на поведінку людини в різних контекстах, включаючи конфліктні ситуації на роботі або ж навчанні. Наприклад, людина з низькою самооцінкою може відчувати боязнь критики та засудження від оточення, що може призвести до уникаючої поведінки або негативної реакції на критику або ж до самого конфлікту. Натомість особистість з високим рівнем самооцінки може мати більш позитивне ставлення до себе, зможе вистояти свою думку чи прийняти судження інших та в цілому мати більш впевнену поведінку в конфліктних ситуаціях.

Отже, вивчення самооцінки дозволяє краще зрозуміти, як людина оцінює себе та як це впливає на її поведінку в різних ситуаціях, включаючи конфліктні ситуації на роботі або ж навчання. Розуміння цих процесів може бути корисним для покращення міжособистісних взаємин, зменшення конфліктів та покращення роботи в команді.

## **1.2.Способи дослідження рівня самооцінки**

Існує кілька способів дослідження рівня самооцінки. Один з них - це анкетування, за допомогою якого дослідники можуть отримати інформацію від індивідів про їх власну самооцінку.

Анкетування може включати запитання про загальний рівень самооцінки, такі як "Як ви оцінюєте свій рівень впевненості в собі?" або "Як ви оцінюєте свої досягнення в житті?". Також можуть використовуватися запитання, спрямовані на визначення самооцінки в конкретних сферах життя, таких як відносини, робота, навчання тощо.

Інший спосіб дослідження самооцінки - це експериментальні методи, які можуть включати тести, завдання та інші процедури. Наприклад, дослідники можуть застосовувати тест Мак Кінлі на вимірювання самооцінки,

де індивіду треба вибрати між двома опціями, які описують його особистість. Інші тести можуть запитувати індивідів описати свої власні характеристики або відповісти на запитання, спрямовані на визначення рівня впевненості в собі. Інші методи дослідження самооцінки включають аналіз заяв та інтерв'ю, де дослідники можуть дізнатися більше про самооцінку індивіда від першого джерела.

У будь-якому випадку, дослідники використовують різноманітні методи для визначення рівня самооцінки, щоб отримати якомога більш суцільну картину про самооцінку індивіда в різних аспектах життя. Також, для дослідження самооцінки можуть використовуватися інші методи, наприклад, нейрофізіологічні дослідження. Наприклад, за допомогою електроенцефалографії можна визначити зв'язок між активацією різних ділянок мозку і рівнем самооцінки. Дослідження у цій сфері показали, що високий рівень самооцінки пов'язаний зі збільшеною активацією певних ділянок мозку, зокрема, з міжпівкуллям.

Інші методи дослідження включають спостереження за поведінкою індивіда в різних ситуаціях та вивчення зв'язку між самооцінкою та психологічними функціями, такими як емоції, когнітивні процеси тощо.

Важливо зазначити, що жоден метод дослідження самооцінки не є ідеальним, і кожен з них має свої переваги та недоліки. Однак, комбінація різних методів може дати більш повну картину про рівень самооцінки особистості.

### **1.3.Процес формування самооцінки**

Процес формування самооцінки починається з раннього дитинства і продовжується протягом життя людини. Самооцінка формується на основі різноманітних джерел інформації про себе, таких як досвід взаємодії з іншими людьми, власні досягнення та невдачі, внутрішні думки та почуття, соціальні порівняння з іншими людьми, стереотипи, що існують в суспільстві.

Самооцінка може бути формована різними способами, включаючи:

1. Взаємодію з батьками та іншими дорослими. Рівень самооцінки може залежати від того, як дитина відчувається у взаємодії зі своїми батьками та іншими дорослими. Якщо дитина отримує достатньо підтримки та похвали, її самооцінка може бути високою.

2. Успіхи та невдачі. Досягнення успіхів та переживання невдач можуть впливати на самооцінку людини. Якщо людина досягає успіхів, це може збільшити її самооцінку, а невдачі можуть знизити її рівень самооцінки.

3. Соціальні порівняння. Люди порівнюють себе з іншими людьми, щоб оцінити свої власні досягнення та можливості. Якщо людина порівнює себе з більш успішними людьми, це може знизити її рівень самооцінки, але якщо вона порівнює себе з менш успішними людьми, це може збільшити її самооцінку.

4. Самопізнання. Люди можуть формувати свою самооцінку на основі свого внутрішнього світогляду та переконань, які вони мають про себе. Наприклад, якщо людина має позитивні переконання про свої здібності та можливості, то її самооцінка може бути високою.

5. Стереотипи в суспільстві. Суспільство може мати певні стереотипи щодо ролей та можливостей різних людей. Ці стереотипи можуть впливати на самооцінку людей, зокрема, на самооцінку людей з різних соціальних груп.

У процесі формування самооцінки можуть виникати різні проблеми, наприклад, низька самооцінка чи завищена самооцінка та інші. Ці проблеми можуть впливати на поведінку людини та її успішність в різних сферах життя, включаючи роботу. Тому важливо розуміти, як формується самооцінка та як можна впливати на її рівень.

Слід прийняти до уваги те, що самооцінка може бути змінена за допомогою психологічної підтримки та інтервенцій. Наприклад, програми тренування самооцінки можуть допомогти особам з низькою самооцінкою

підвищити свою впевненість у собі та зменшити нахабство в конфліктних ситуаціях. Такі програми можуть бути особливо корисними для осіб, які працюють у конфліктних середовищах, наприклад, у військовій або правоохоронній сферах. Крім того, інші методи психологічної підтримки, такі як психотерапія та консультування, можуть також допомогти в покращенні самооцінки та вирішенні конфліктних ситуацій. Важливо пам'ятати, що самооцінка може змінюватися з часом і від різних життєвих обставин, тому важливо зосередитися на підтримці здорової самооцінки в усіх аспектах життя. Крім програм тренування самооцінки, інші форми психологічної підтримки, такі як індивідуальна консультація психолога або психотерапія, також можуть допомогти змінити самооцінку і покращити розуміння своїх емоцій та потреб.

Крім того, належна комунікація з оточуючими може допомогти відчувати себе більш позитивно та збільшити самооцінку. Для цього можна використовувати такі техніки, як позитивне підсилення, визнання здібностей та досягнень, а також навчання критичному мисленню.

Взагалі, зміна самооцінки може бути складним процесом, який потребує часу та зусиль. Однак, з підтримкою відповідних фахівців та належними інструментами, можна покращити свою самооцінку та відчуття задоволення від життя.



## РОЗДІЛ 2. ПОВЕДІНКА У КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ

### 2.1. Стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях

Конфліктні ситуації можуть виникати в різних сферах життя, включаючи роботу. Щоб успішно вирішувати конфлікти, необхідно мати навички ефективної комунікації та стратегії поведінки, які допоможуть уникнути ескалації конфлікту та знайти компромісне рішення для всіх сторін.

Перелік декількох стратегій поведінки, які можуть бути корисними у конфліктних ситуаціях на роботі включає:

1. Важливість збереження спокою. У конфліктній ситуації важливо зберегти спокій та уникнути емоційного вибуху. Це допоможе зберегти контроль над ситуацією та уникнути її ескалації.
2. Слід уважно вислухати іншу сторону. Прослуховування позиції та думки іншої сторони є важливою складовою успішного вирішення конфлікту. Спробуйте зрозуміти позицію іншої сторони та знайти точки спільності.
3. Використовуйте "я"-повідомлення. Замість того, щоб обвинувачувати іншу сторону, сконцентруйтеся на своїх власних почуттях та думках. Наприклад, скажіть "Я відчуваю себе ображеним, коли ви робите такі зауваження".
4. Пошук компромісу. Успішне вирішення конфлікту можливе, якщо сторони готові до компромісу та пошуку рішення, яке буде прийнятним для всіх. Спробуйте знайти спільний шлях, який задовольнить і ваші, і потреби іншої сторони.
5. За потреби залучення посередника. Іноді корисно залучити нейтральну третю сторону, яка допоможе знайти компроміс та тверезо оцінити ситуацію без упереджень.
6. Важливість фокусу на вирішенні проблеми, а не на оточуючих. Уникайте персональних нападів та образ, сконцентруйтеся на вирішенні конкретної проблеми. Це зменшить ризик подальшого погіршення конфлікту.

7. Визнання своєї помилки. Якщо ви зробили помилку, визнайте її та намагайтеся виправити ситуацію. Це може допомогти зменшити напругу та створити більш довірливу атмосферу.
8. Пошук рішення в співпраці з іншими. Робота в команді та пошук рішень разом може допомогти вирішити конфлікт ефективніше, ніж окремі спроби кожної сторони вирішити ситуацію самотійно.
9. Збереження поваги один до одного. Важливо пам'ятати, що всі мають право на свою думку та позицію. Ставлення з повагою до іншої сторони може допомогти побудувати довірливі стосунки та вирішити конфлікт.

Крім того, важливо пам'ятати, що кожна конфліктна ситуація є унікальною та вимагає індивідуального підходу. Немає універсальної стратегії, яка б підходила до абсолютно всіх ситуацій. Важливо дотримуватись здорового глузду, використовувати свої навички комунікації та бути готовим до пошуку компромісних рішень.

## **2.2. Основні соціально-психологічні чинники впливу на поведінковий стиль особистості в конфліктних ситуаціях**

Поведінковий стиль особистості в конфліктних ситуаціях залежить від багатьох соціально-психологічних чинників. Основні з них такі:

1. Культурні стереотипи. Культурні стереотипи можуть впливати на те, як люди сприймають конфліктні ситуації та як вони на них реагують. У різних культурах можуть існувати різні правила поведінки у конфлікті, які впливають на те, як люди взаємодіють та як вони розв'язують конфлікти.

Культурні стереотипи є загальними уявленнями про представників різних культур, що формуються в суспільстві і передаються з покоління в покоління. Ці стереотипи можуть включати уявлення про те, які характеристики вважаються позитивними або негативними в різних культурах, які правила поведінки вважаються прийнятними або

неприйнятними у конфліктних ситуаціях, які взаємини вважаються допустимими або недопустимими тощо.

Культурні стереотипи можуть впливати на сприйняття конфліктних ситуацій та на реакції людей на них. Наприклад, у деяких культурах конфліктні ситуації розглядаються як щось неприйнятне та непотрібне, тому люди можуть уникати конфліктів та прагнути до їх мирного вирішення. У інших культурах конфлікти розглядаються як нормальна частина взаємодії, тому люди можуть бути більш прямолінійними та емоційними у вирішенні конфліктів.

Культурні стереотипи також можуть впливати на способи вирішення конфліктів. Наприклад, у деяких культурах вирішення конфліктів залежить від статусу людини або групи, до якої вона належить, тому люди можуть прагнути до збереження свого статусу у процесі вирішення конфлікту. У інших культурах вирішення конфліктів може залежати від загального блага групи чи суспільства, тому люди можуть бути більш орієнтовані на досягнення компромісу та співпрацю у вирішенні конфліктів.

2. Статус. Статус особистості в групі або організації може впливати на її поведінку в конфліктних ситуаціях. Особи з вищим статусом можуть мати більше впливу на розвиток конфлікту та його вирішення. Наприклад, керівник групи може мати більше влади в прийнятті рішень та контролі над ситуацією, що може вплинути на те, як він або вона реагує на конфлікт.

Особи з вищим статусом чи керівною роллю можуть також мати більше можливостей використовувати свої ресурси та зв'язки для вирішення конфлікту. Вони можуть мати більші можливості для взаємодії з іншими людьми, які можуть допомогти вирішити конфлікт.

Однак, статус також може впливати на сприйняття іншими особами того, що вони пропонують. Люди з нижчим статусом можуть бути менш сприйнятливі до ідей або пропозицій від осіб з вищим статусом, що може призвести до непорозумінь та конфліктів.

Також слід зазначити, що статус може змінюватися в різних ситуаціях, і в різних групах або організаціях. Наприклад, в особистому житті людина може мати вищий статус, але на роботі вона може бути в меншому статусі. Це може впливати на те, як вона поводить себе в конфліктних ситуаціях в різних контекстах.

3. Комуникативні навички. Навички комунікації в конфліктних ситуаціях можуть впливати на поведінковий стиль особистості. Люди зі здатністю слухати та ефективно висловлювати свої думки та почуття можуть бути більш успішними в вирішенні конфліктів.

Комуникативні навички є важливим фактором в розв'язанні конфліктів. Якщо людина може ефективно висловлювати свої думки та почуття, це може зменшити ризик непорозуміння та допомогти знайти компромісні рішення. Крім того, здатність слухати інших та зрозуміти їхні погляди може допомогти зменшити конфліктність та зберегти взаємне розуміння.

Навички комунікації включають не лише вміння ефективно висловлювати свої думки та почуття, але й здатність слухати інших та реагувати на їхні потреби. Це означає, що у конфліктних ситуаціях важливо дати можливість кожній стороні висловитись та вислухати її думку, не перебиваючи та не ігноруючи.

Крім того, добре розвинені комунікаційні навички можуть допомогти людині знаходити нестандартні рішення та вирішувати проблеми, які виникають у конфліктних ситуаціях. Вміння працювати в команді та розуміти інтереси інших може допомогти знайти компроміс та досягти спільної мети.

4. Мотивація. Мотивація може впливати на поведінку в конфліктних ситуаціях. Так, мотивація грає важливу роль у вирішенні конфліктів. Якщо особистість має високу мотивацію до вирішення конфлікту, вона може бути більш активною в пошуку рішень та компромісів. З іншого боку, якщо мотивація низька, особистість може бути менш зацікавленою в вирішенні конфлікту та більш нахильною до його уникнення або ігнорування.

Додатково, мотивація може відрізнятись у різних типів конфліктів, наприклад, особистість може бути більш мотивованою до вирішення конфлікту, що стосується її особистих інтересів, ніж до вирішення конфлікту між іншими людьми.

5. Емоції. Емоції можуть впливати на поведінку в конфліктних ситуаціях. Особистості, які відчують більші емоції у конфлікті, можуть бути більш схильні до агресивної поведінки та менш успішними в його вирішенні.

Емоції грають важливу роль в конфліктах, оскільки можуть впливати на поведінку людей та сприйняття ситуації. Люди, які відчують більше емоцій у конфлікті, можуть бути менш об'єктивними та менш здатними до раціонального мислення, що може призвести до менш успішних результатів у вирішенні конфлікту.

Наприклад, якщо людина відчуває гнів у конфлікті, вона може стати менш терпимою до думок та почуттів іншої сторони та бути більш схильною до агресивної поведінки. З іншого боку, якщо людина відчуває страх, вона може бути більш обережною та захисною, що також може впливати на сприйняття ситуації та поведінку.

Важливо зрозуміти свої емоції та вміти контролювати їх у конфліктних ситуаціях. Здатність до емоційного самокерування може допомогти зберегти спокій та зосередитися на пошуку раціональних та ефективних рішень у конфлікті.

Іншим важливим чинником, що впливає на поведінковий стиль особистості в конфліктних ситуаціях, є взаємини з оточуючими людьми. Інтеракції з іншими людьми можуть відігравати важливу роль у формуванні стилю поведінки особистості. Наприклад, особистість може приймати більш агресивні стратегії, якщо вона часто взаємодіє з людьми, які також використовують агресивні підходи до вирішення конфліктів. З іншого боку, якщо особистість часто спілкується з людьми, які демонструють спокійні і розумні стратегії, то вона може навчитися більш конструктивним підходам до вирішення конфліктів.

Крім того, культурні чинники можуть впливати на стиль поведінки особистості в конфліктних ситуаціях. Наприклад, у культурі, де нормою є демонстрація агресії та влади, особистість може використовувати більш агресивні стратегії, ніж у культурі, де нормою є мирність та співпраця.

Загалом, вплив різноманітних соціально-психологічних чинників на поведінковий стиль особистості в конфліктних ситуаціях є досить складним і може залежати від багатьох факторів, включаючи особистість, її досвід, оточуючих людей та культурний контекст.

### **2.3 Вплив самооцінки на поведінку в конфліктних ситуаціях**

Самооцінка може впливати на поведінку особистості в конфліктних ситуаціях, оскільки вона визначає, як людина сприймає себе, свої можливості та обмеження. Якщо особистість має високу самооцінку, то вона може бути більш впевненою в собі та своїх можливостях вирішувати конфліктні ситуації. З іншого боку, якщо у особистості низька самооцінка, вона може бути більш схильна до відступлення від своїх позицій та прийняття несприятливих для себе умов у конфлікті.

Низька самооцінка може спричиняти страх виявити свої недоліки, недовіру до себе та своїх можливостей, а також бажання уникнути конфлікту за будь-яку ціну. Така поведінка може призвести до того, що особистість не захищатиме своїх інтересів у конфлікті, відступатиме від своїх позицій та прийматиме несправедливі умови угоди.

Проте слід прийняти до уваги, що індивіди з високою самооцінкою можуть бути більш впевненими в собі та своїх здібностях, що дозволяє їм бути більш агресивними у конфліктних ситуаціях. З іншого боку, люди з низькою самооцінкою можуть мати більше страху перед конфліктом, що може призвести до більш пасивної поведінки у таких ситуаціях.

З іншого боку, висока самооцінка може сприяти тому, що особистість буде більш активно-агресивною у веденні конфлікту, вистояватиме свої умови та за потреби використовуватимете дещо агресивні стратегії вирішення конфлікту. Така агресивна поведінка призводить до ескалації конфлікту та негативних наслідків для обох сторін.

Отже, вплив самооцінки на поведінку особистості в конфліктних ситуаціях може бути двоїстим і залежати від рівня самооцінки, а також від того, яким чином цей рівень використовується у конкретній ситуації.

Одним з ключових факторів, які впливають на поведінку особистості в конфліктних ситуаціях, є її рівень самооцінки. Особистість з високою самооцінкою зазвичай більш впевнена в собі, має вищу самоповагу та менше схильна до поведінки, що спрямована на уникнення конфліктів. З іншого боку, люди з низьким рівнем самооцінки можуть мати більше труднощів у взаєминах з іншими людьми, менше впевнені в своїх можливостях і бояться вступати в конфліктні ситуації.

Крім того, рівень самооцінки може впливати на вибір стратегії поведінки в конфлікті. Люди з високим рівнем самооцінки можуть бути більш схильні до конкуренції та агресії, оскільки вони вірять у свої можливості перемогти супротивника. З іншого боку, люди з низьким рівнем самооцінки можуть бути більш схильні до уникнення конфлікту, оскільки вони не вірять у свої можливості впоратися зі супротивником.

Крім самооцінки, на поведінку особистості в конфліктних ситуаціях можуть впливати і інші соціально-психологічні чинники, такі як стиль взаємодії з іншими людьми, емоційний стан, ступінь загрози або стресу, культурні та соціальні норми тощо. Тому для повного розуміння поведінки в конфліктних ситуаціях необхідно розглядати комплексно всі взаємодіючі чинники.

## ВИСНОВКИ

На формування конфліктів можуть впливати безліч факторів, одним з основних є самооцінка особистості, а питання конфліктів є фундаментальним для психології. Через значущість саме цього фактору при формуванні конфлікту було здійснено вибір для подальшого дослідження.

Самооцінка особистості являється надзвичайно важливим предиктором поведінки індивідів у конфліктних ситуаціях. Її рівень може стати вирішальним при ході конфлікту. Вважається, що через наявність високої самооцінки індивіди зазвичай відчують більшу впевненість у собі та своїх здібностях, що й може допомогти їм управляти конфліктами та знаходити ефективні рішення до них.

Однак, якщо самооцінка перевищує реальні можливості особистості, це може призвести до недооцінки складності конфліктної ситуації та можливих наслідків. Таким чином може виявитись недостатня готовність до вирішення конфлікту через відсутність відповідних ресурсів, таких як обізнаність у питанні, терпимість, мудрість, вміння поступитися чи навпаки – наполягти на своєму.

Також можливим результатом завищеної самооцінки може бути те, що особистість може показувати агресивну поведінку в конфліктних ситуаціях, оскільки вона може відчувати загрозу для свого статусу та самооцінки. В цьому випадку, така особистість може використовувати конфлікт як засіб для збільшення свого статусу та "захисту" своєї самооцінки.

На основі проведеного теоретичного аналізу можна зробити наступні висновки:

1. Особистості з низькою самооцінкою схильні більше страждати від негативних наслідків конфліктів, таких як психологічний дискомфорт, стрес, депресія і травми. Це може бути пов'язано з тим, що люди з низькою самооцінкою можуть бути менш впевненими в собі та своїх здібностях, і тому менше впевненими у вирішенні конфлікту. Крім того, такі люди можуть бути більш



чутливими до критики та негативних коментарів із боку інших, що може підсилити негативні наслідки конфлікту. Для таких осіб важливо розвивати навички підвищення самооцінки та впевненості в собі, що може допомогти їм більше контролювати наслідки конфліктів.

2. Особистості з високою самооцінкою мають більші шанси успішно вирішити конфлікти, так як вони мають більше впевненості в собі, більш позитивний настрій і здатність до раціонального мислення. Це може бути правдою, але не завжди. Особистості з високою самооцінкою можуть бути менш готовими до сприйняття інших точок зору і менш толерантними до інших людей, що може стати перешкодою у вирішенні конфлікту. Також вони можуть бути більш схильні до використання агресивної поведінки, що може зробити конфлікт ще гіршим. Тому успішне вирішення конфлікту залежить не тільки від самооцінки, але й від рівня емоційної інтелігентності та навичок міжособистісної взаємодії.
3. Низька самооцінка може привести до неадекватної поведінки у конфліктних ситуаціях, наприклад, до агресивної поведінки, намагання виявити свою вищість, інфантильності, втрати самоконтролю і інших негативних проявів.
4. Існує позитивний зв'язок між самооцінкою і здатністю до адаптації до нових умов і ситуацій, що дозволяє більш успішно діяти в конфліктних ситуаціях.
5. Важливо враховувати самооцінку особистості при плануванні і проведенні тренінгів та інших заходів, спрямованих на підвищення навичок розв'язання конфліктів і розвиток міжособистісної взаємодії.

Для узагальнення слід зазначити, що особи з низькою самооцінкою мають більшу ймовірність відчувати себе незахищеними і вразливими, що може призвести до уникнення конфлікту або пасивної поведінки в ньому. З іншого боку, особи з високою самооцінкою можуть бути більш агресивними і нахабними у конфліктних ситуаціях.

Самооцінка може бути різною у різних контекстах. Наприклад, особа може мати високу самооцінку щодо своїх здібностей в роботі, але низьку

самооцінку у соціальних взаєминах. Тому важливо досліджувати самооцінку у конкретному контексті, щоб отримати більш точне уявлення про вплив цієї характеристики на поведінку в конфліктних ситуаціях.

Отже, результат теоретичного дослідження даної наукової роботи – самооцінка може впливати на рівень конфліктності у ситуаціях суперечності, проте слід брати до уваги попередній досвід учасників конфлікту, навколишні умови та загальний емоційний стан особистостей.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Айзек Дж. Дослідження структури емоцій і їх вплив на поведінку людини. Київ: КСД, 2022 рік, стор. 348.
2. Доннеллан М. Б., Тшесневський К. Х., Робінс Р. В., Моффітт Т. Е. та Каспі А. (2005). Низька самооцінка пов'язана з агресією, асоціальною поведінкою та правопорушеннями. *Психологічна наука*, 16(4), 328-335.
3. Дядюкіна, Є. В. (2011). Самооцінка як міждисциплінарне поняття. *Науковий вісник Донбасу*, 1.
4. Крокер, Дж., Вулф, К. Т. (2001). Непередбачені випадки самооцінки. *Психологічний огляд*, 108 (3), 593-623.
5. Лебедева, Н. А. (2018). Основні підходи до поняття самооцінки: класичні зарубіжні теорії. *Наукові записки Вінницького держ. педагог. ун-ту ім. М. Коцюбинського Серія: Педагогіка і психологія.*-2018.-№ 53.-С. 233-237.
6. Лірі, М. Р. (2005). Теорія соціометра та прагнення до цінності відносин: до кореня самооцінки. *European Review of Social Psychology*, 16(1), 75-111.
7. Лірі, М. Р., і Баумейстер, Р. Ф. (2000). Природа і функція самооцінки: теорія соціометра. *Досягнення в експериментальній соціальній психології*, 32, 1-62.
8. Маслоу А. Самоактуалізація (1982). *Психологія особистості. Тексти.* - 108-117.
9. Мрук, С. (2006). Дослідження, теорія та практика самооцінки: до позитивної психології самооцінки (3-є видання). Видавнича компанія Springer.
10. Мусіяка, Н. І. (2016). Проблема самооцінки в теорії особистості В. Джемса. *Актуальні проблеми психології*, (16), 121-125.

11. Смітанка, В. (2016). Психологічний аналіз самооцінки у наукових дослідженнях зарубіжних та вітчизняних вчених. *Наука. Освіта. Молодь, Ч, 2*, 168-170.
12. Стадник, Г. А., & Горова, І. М. (2013). Дослідження теоретичних підходів визначення поняття самооцінки в психології. *РОЗДІЛ I. Актуальні проблеми педагогіки вищої школи та педагогічного менеджменту*, 261.
13. Cast, A. D., & Burke, P. J. (2002). A theory of self-esteem. *Social forces*, 80(3), 1041-1068.
14. Festinger, L. (1957). Social comparison theory. *Selective Exposure Theory*, 16, 401.
15. Moore, C., & Oosthuizen, M. P. (1997). The self concept theory of Carl Rogers. *Personality Theories*, 149-182.
16. Mruk, C. J. (2006). *Self-esteem research, theory, and practice: Toward a positive psychology of self-esteem*. Springer Publishing Company.
17. Mruk, C. J. (2013). *Self-esteem and positive psychology: Research, theory, and practice*. Springer Publishing Company.
18. Nathan Rousseau, Rowman & Littlefield (2002). Charles Horton Cooley: Concept of the Looking Glass Self. Стаття в *Self, Symbols & Society*.
19. Pyszczynski, T., Greenberg, J., Solomon, S., Arndt, J., & Schimel, J. (2004). Why do people need self-esteem? A theoretical and empirical review. *Psychological bulletin*, 130(3), 435.
20. Rosenberg, M. (1965). Rosenberg self-esteem scale. *Journal of Religion and Health*.
21. Terry, M. L., & Leary, M. R. (2011). Self-compassion, self-regulation, and health. *Self and identity*, 10(3), 352-362.
22. Waters, T. (2014). Perspectives on Science by Durkheim, 22(4), 35–38, 191).

## РЕЗЮМЕ

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ САМООЦІНКИ ОСОБИСТОСТІ  
ЯК ПРЕДИКТОРНУ ПОВЕДІНКИ У КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ

Сверчкова А.М.

*Київський національний лінгвістичний університет*

**Ключові слова:** самооцінка, конфлікт, поведінка, конфліктні ситуації, вплив, особистість, соціальні ситуації, конфліктність.

У науковій роботі детально розглянуте загальне поняття про самооцінку, проаналізований розвиток досліджень самооцінки, описані шляхи фактори, що впливають на розвиток самооцінки та її шляхи формування. Також було розглянуто поведінку у конфліктних ситуаціях, а саме стратегії поведінки в таких ситуаціях, обговорено основні фактори впливу на поведінку та власне вплив самооцінки на поведінку особистості в конфліктних ситуаціях.

## RESUME

PSYCHOLOGICAL FEATURES OF PERSONALITY SELF-ASSESSMENT  
AS A PREDICTOR OF BEHAVIOR IN CONFLICT SITUATIONS

Sverchkova A.M.

*Kyiv National Linguistic University*

**Key words:** self-esteem, conflict, behavior, conflict situations, influence, personality, social situations, conflict.

The scientific work examines in detail the general concept of self-esteem, analyzes the development of self-esteem research, describes the ways of factors influencing the development of self-esteem and ways of its formation. Behavior in conflict situations, namely strategies of behavior in such situations, was also considered, the main influencing factors on behavior and the influence of self-esteem on individual behavior in conflict situations were discussed.