

УДК 159.923.2

САМОСТАВЛЕННЯ ЯК ЧИННИК МІЖОСОБИСТІСНИХ СТОСУНКІВ У ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Казібекова В.Ф., к. психол. н., доцент,
доцент кафедри практичної психології
Херсонський державний університет

У статті висвітлюється сучасний стан вивчення самоствавлення особистості, а також результати емпіричного дослідження взаємозв'язку самоствавлення з психологічними особливостями міжособистісних стосунків у працівників сфери обслуговування.

Ключові слова: самоствавлення, самосвідомість, міжособистісні стосунки, працівники сфери обслуговування.

В статье освещается современное состояние изучения самоотношения личности, а также результаты эмпирического исследования взаимосвязи самоотношения с психологическими особенностями межличностных отношений у работников сферы обслуживания.

Ключевые слова: самоотношение, самосознание, межличностные отношения, работники сферы обслуживания.

Kazibekova V.F. SELF-ATTITUDE AS FACTOR OF THE SERVICE WORKERS' INTERPERSONAL RELATIONS

The current state of the self-attitude contained in the article, and the results of empirical research of the relationship of the self-attitude with the psychological characteristics of interpersonal relationships among service workers.

Key words: self-attitude, self-awareness, interpersonal relationships, service workers.

Постановка проблеми. Кризові процеси в суспільній економіці й громадському житті України, такі як перехід до ринкових відносин, вплив світової економічної кризи, викликали нову соціальну ситуацію розвитку, значно ускладнили процес засвоєння соціального досвіду, моральних цінностей і норм поведінки. Процеси, що відбуваються у нашому суспільстві, змінили сприйняття людей. Важливим регулятором поведінки людини є самооцінка – оцінювання людиною своїх можливостей, якостей і місця у соціальному докільлі. Від ставлення до себе залежать взаємини з навколишніми, критичність, вимогливість до себе, ставлення до успіхів і невдач.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У сучасній психології проблему становлення особистості у соціумі традиційно досліджували Б.Г. Ананьєв, Л.І. Анциферова, І.Д. Бех, А.В. Брушлінський, М.Й. Боришевський, В.В. Давидов, С.Б. Кузікова, С.Д. Максименко, В.І. Слободчиков, А.У. Хараш, І.І. Чеснокова, Т.С. Яценко та ін. Проте недостатньо висвітленим залишається питання про вплив індивідуальності, самосвідомості людини на процес соціалізації. Це набуває особливої значущості у зв'язку з тенденцією щодо вивчення індивідуального соціального середовища людини, що є домінуючою останніми роками.

Неможливо розглядати процес соціального розвитку людини поза межами онтогенетичного контексту. На різних етапах онтогенезу виявляються певні відмінності у самопізнанні, самореалізації, творчій активності, соціальній зрілості особистості, самосвідомості загалом, що є важливим у будь-якому віці.

Самосвідомість – це складна психологічна структура, що включає в себе як особливі компоненти, як вважає В.С. Мерлін, по-перше, свідомість своєї тотожності, по-друге, усвідомлення власного «Я» як активного, діяльного начала, по-третє, усвідомленість своїх психічних якостей і рис, по-четверте, певну систему соціально-моральних самооцінок. Всі ці елементи пов'язані один з одним функціонально й генетично, але формуються вони не одночасно.

Ставлення людини до самої себе завжди опосередковане її ставленням до іншої людини. Отже, самоствавлення народжується не в результаті внутрішніх потреб ізольованої свідомості, а в процесі спілкування, міжкультурних відносин та міжособистісних взаємин.

Постановка завдання. На основі викладеного можна сформулювати завдання дослідження, яке полягає в тому, щоб викласти результати емпіричного дослідження взаємозв'язку ставлення до себе з психологічними особливостями міжособи-



стісних стосунків у працівників сфери обслуговування.

Виклад основного матеріалу дослідження. Соціалізація традиційно розглядається як процес, за допомогою якого індивід набуває знання, цінності, соціальні навички та соціальну чутливість, які й дають йому змогу інтегруватися в суспільство (А. Валлон, А. Бандура, Дж. Брунер, Дж. Доллард, П. Жане, Л. Кольберг, П. Міллер, Б.Ф. Скіннер, Х. Теджфел, Дж. Тернер, Е. Еріксон, М. Яромовиц та ін.) [1; 2; 6; 7; 11; 13].

Процес соціалізації також пов'язують із актуалізацією суб'єктного механізму самооцінювання і самосприйняття. У сучасній психології цей напрям і близьку науковспрямованість традиційно досліджували Л.І. Анциферова, М.Й. Боришевський, А.В. Брушлінський, О.Є. Гуменюк, В.В. Давидов, І.С. Кон, Г.С. Костюк, О.М. Леонтьєв, С.Д. Максименко, М.В. Савчин, А.О. Реан, В.І. Слободчиков, В.В. Столін, І.І. Чеснокова, С.Г. Якобсон та ін. [4; 5; 6; 10]. Цей факт дає змогу розглянути вплив самосприйняття чоловіків та жінок на процес їх соціалізації, який відбивається насамперед на мікросоціальному рівні.

Серед цих понять центральним виступає поняття самосвідомості, яке перш за все розуміють як процес, за допомогою якого людина пізнає себе. У цьому контексті В.В. Столін пояснює, що пізнає не свідомість, а людина, яка володіє свідомістю й самосвідомістю, зокрема людина користується цілою системою внутрішніх засобів: самосприйняття, уявлення, образи, поняття та інше. Отже, самосприйняття виступає і як психічний пізнавальний процес, спрямований на власний світ суб'єкта, і як продукт самосвідомості, що є за своєю структурою складним онтогенетичним утворенням особистості [10, с. 31].

На основі аналізу літератури нами визначено, що специфіка самосприйняття особистості залежить від поєднання трьох основних системоутворюючих складових: 1) когнітивна компонента, яка відображає самопізнання, оцінку свого «Я», власних якостей та здібностей; 2) емоційна компонента, що відображає ставлення до себе; 3) конативна (поведінкова) компонента, котра втілює готовність до дій, спрямованих на самомоделювання, ідентифікацію [9].

Тому ми розуміємо самосприйняття не тільки як процес орієнтування людини у власному внутрішньому світі, але й як результат розуміння, оцінювання та порівняння себе з іншими, що набирає не тільки вигляду певної самооцінки, Я-образу людини, але й специфіки соціалізації суб'єкта.

У наукових працях показано (О.О. Бодальов, О.Є. Гуменюк, І.С. Кон, В.М. Куніцина), що основною системою особливостей переживання індивідами стосунків з навколишніми людьми та з самими собою виступає індивідуальна соціальна ситуація розвитку, яка інтерпретується як стосунки зі «значущим іншим» [3; 5; 6; 7]. Індивідуальна соціальна ситуація розвитку – це особливий психологічний та соціальний простір, в якому особистості, по-перше, пізнають себе як активного члена суспільства, набувають соціальних навичок та ролей, по-друге, пізнають соціум, сукупність соціальних очікувань та вимог, що до них висуваються.

За даними В.В. Москаленко, індивідуальна соціальна ситуація розвитку представлена у вигляді трьох підструктур, які можна розглядати як її якісні характеристики: персональний склад; емоційно-комунікативна спрямованість та ціннісні ставлення суб'єкта до власного Я [8; 9].

Самоставлення трактуємо як самоприйняття, саморозуміння й самооцінку людини. Установки, переконання і самооцінювальні характеристики людей значною мірою залежать від їхніх спостережень за власною поведінкою. Поняття самоприйняття випрацьовували здебільшого в контексті західної соціальної психології (Д. Бем, С. Беєр, Х. Кляйн та інші) [12; 13], досліджуючи впливи та особливості формування самосприйняття особистості в процесах соціальної взаємодії. Проте його елементи наявні і в інших фундаментальних психологічних напрямках, зокрема в психоаналізі (за З. Фройдом, як основний процес формування Его, за К. Хорні, як елемент формування «образу Я»), еґо-психології (за Е. Еріксоном, елемент формування Еґо-ідентичності), гуманістичній психології (Я-концепція К. Роджерса; за Г. Олпортом, три функції пропріуму: відчуття власного тіла, відчуття самоідентичності, самопізнання людини тощо) [12; 13].

Н.М. Дембицька [8] визначає самосвідомість як свідомість, спрямовану на саму себе, та виділяє компоненти самосвідомості: 1) самопізнання (пізнавальна компонента); 2) самоставлення (емоційно-ціннісна компонента); 3) саморегуляція (дієво-вольова компонента). Самооцінка виступає як результат самопізнання й емоційно-ціннісного ставлення до себе. Самоповага виступає як підсумковий вимір особи, прийняття чи неприйняття себе індивідом, позитивне або негативне ставлення до себе, що є усталеною рисою особистості.

У зарубіжній літературі диференціація «знання про себе – ставлення до себе»

найбільш чітко зазначена Р. Бернсом [2]. Визначаючи «Я-концепцію» як сукупність усіх уявлень про себе, пов'язану з їх оцінкою, Р. Бернс виділяє дві її складові: 1) описова складова, чи образ «Я» (самооцінка); 2) самоставлення до окремих своїх якостей (прийняття себе). Тобто слідом за Р. Бернсом можна сказати, що самоставлення існує в силу того, що знання про себе не може сприйматися людиною байдуже і пробуджує у ній оцінки і емоції. Р. Бернс виділяє три значущих для розуміння природи самоставлення моменти:

1) Головну роль в розвитку ставлення до самого себе має міра відповідності образів реального і ідеального «Я», саме ця відповідність служить показником рівня розвитку ставлення особистості до самої себе.

2) Основним механізмом формування ставлення до самого себе є інтеріоризація ставлень значущих інших. В процесі соціальної взаємодії індивід «застосовує» до себе ставлення навколишніх, засвоює його й внаслідок цього процесу у нього формується ставлення до самого себе.

3) Індивід формує ставлення до себе крізь призму своєї ідентичності. У загальному вигляді Р. Бернс визначає самоставлення як інтегральну самооцінку, що складає установки щодо себе, є стійкою і характеризується різною інтенсивністю залежно від контексту і когнітивного змісту образу «Я» [2]. При аналізі точок зору різних авторів на природу самоставлення стає очевидним, що в літературі є значна кількість термінів, в яких відображається зміст цього поняття чи окремі його аспекти: інтегральна самооцінка, самоповага, самоприйняття, любов до себе, симпатія щодо себе тощо [1; 3].

Основною характеристикою самоставлення є переживання успіху чи невдачі. На відміну від цього самоприйняття розуміється як стиль ставлення до себе чи загальна життєва установка, що виникає на основі співставлення образу «Я» суб'єкта по відношенню до ідеального образу «Я». Однак первинним є саме почуття чи переживання. Так, К. Роджерс вважає, що самоприйняття – це прийняття себе в цілому, незалежно від особистісних якостей, а самооцінка – це ставлення до себе як носія певних властивостей [12]. Співвідношення може бути позитивним (самоприйняття) та негативним (неприйняття самого себе). Самоприйняття – це позитивне ставлення до себе, безумовне прийняття себе таким, яким є, при збереженій критичності. Самоприйняття – це не самовдоволеність, самомилування чи самодостатність; прийняття себе таким, яким є, – це основа для саморозвитку, самоактуалізації, самовдосконалення.

Поряд із аналізом причин негативного самоставлення в психологічній літературі описані конкретні поведінкові і вербальні індикатори неприйняття себе, що має, на наш погляд, значну практичну цінність. Узагальнюючи експериментальні дані, Р. Бернс виділив прояви негативного ставлення до себе:

– часті самокритичні висловлювання («Я ніколи не зможу зробити»);

– негативні очікування в ситуації суперництва («У мене немає жодних шансів», «Він краще за мене»);

– критичне ставлення до успіхів інших («Йому просто пощастило»);

– небажання визнати свою помилку чи вину («Я не винен»), – схильність підкреслювати недоліки у інших, звертати увагу на чужі помилки [2].

Структуру узагальненого самоставлення можна представити такими вимірами, як «аутосимпатія», «самоповага», «самоінтерес» і «очікуване позитивне ставлення іншого», котрі додають йому як внутрішньо диференційованого характеру, так і якісної своєрідності, що визначається найбільш значущим виміром макроструктури.

Самопізнання, як і самоприйняття та ставлення до самого себе, ми вважаємо важливими чинниками міжособистісних стосунків. Відомості про себе людина отримує не тільки (часто і не стільки) від самостережень, але і від зовнішніх джерел – об'єктивних результатів власних дій, ставлення інших людей тощо. Самопізнання – пізнання себе – одне з найскладніших і суб'єктивно найважливіших завдань, його складність викликана багатьма причинами:

1) людина повинна розвивати свої пізнавальні здібності, накопичувати відповідні засоби, а потім вже застосовувати до самопізнання;

2) повинен накопитися матеріал для самопізнання – людина має чимось (кимось) стати, водночас вона безперервно розвивається, тому самопізнання постійно відстає від свого об'єкту;

3) будь-яке отримане знання про себе змінює суб'єкта: дізнавшись про себе дещо, він стає іншим, тому завдання самопізнання є суб'єктивно дуже значущим, адже будь-яке просування у цьому напрямі – крок до саморозвитку, самовдосконалення [4].

З погляду О.П. Саннікової, з входженням людини до соціуму починається усвідомлення «духовного Я», тобто своїх психічних здібностей, характеру, моральних якостей. Цей процес сильно стимулюється активним засвоєнням шару культурного досвіду, що виражає узагальнену роботу поколінь у ви-



рішенні духовних і моральних проблем. Цей процес починається з питань: «який я», «що у мені не так», «яким я маю бути». Починає формуватися «ідеальне Я» – усвідомлений власний ідеал, зіставлення з яким часто викликає невдоволеність і прагнення змінити себе. З цього починається самовдосконалення. Із самопізнанням тісно пов'язане самосприйняття [4].

Отже, ставлення особистості до самої себе є формою відображення себе як особливого об'єкту пізнання та формується на основі активності суб'єкта щодо зовнішнього світу. Ставлення до самого себе відтворює рівень розвитку особистості в контексті її самореалізації та самовизначення. Самовідношення та самопізнання обов'язково пов'язані із самоаналізом, який служить засобом самоконтролю та моральної організації власної поведінки, встановлення правильних взаємин з іншими людьми. Діяльність самоаналізу необхідна для усвідомленого «самобудування» власного життя, прийняття суб'єктивного самоперетворення, процесів саморозвитку та самовизначення. Самоаналіз відіграє значну роль в усвідомленому встановленні процесів самовизначення та саморозвитку, чому служать декілька факторів.

По-перше, самоаналіз зовнішніх проявів себе в соціумі (аналіз власних вчинків та їх наслідків, самоаналіз в процесі спілкування з іншими людьми, ролей, що відіграються, і проблемних життєвих ситуацій), самоаналіз внутрішнього світу своєї особистості (самоставлення, власні думки, почуття, мотиви, внутрішньо особистісні конфлікти).

По-друге, залежно від рівня і ступеня усвідомленості:

- випадковий самоаналіз на спонтанному рівні від нагоди до нагоди;
- зовнішній самоаналіз – на зовнішньому рівні (яким я здаюся іншим);
- аналіз при високому рівні усвідомлення – цілісний самоаналіз при взаємозв'язку аналізу себе на зовнішньо соціальному рівні та внутрішньо особистісному рівні.

За функціональною спрямованістю можна виділити: а) самоаналіз, спрямований на самопізнання; б) самоаналіз, спрямований на ставлення до самого себе; в) самоаналіз, спрямований на самоконтроль і саморегуляцію.

За формами самовідношення – порівняння рівня своїх претензій із досягненими результатами, зіставлення думки про себе навколишніх із власними уявленнями [11].

В емпіричному дослідженні взяли участь 40 осіб (14 жінок й 26 чоловіків). Досліджувани є співробітниками Херсонського ресторанного комплексу «Пицца». Вік випро-

буваних – від 28 до 32 років. Загальний стаж роботи складає 5–10 років.

Ми використали такі методики: тест-опитувальник «Самоставлення» В.В. Століна, С.Р. Пантелєєва; «Діагностика міжособистісних відносин» Т. Лірі.

На основі емпіричного дослідження виявлено, що визначальними для самоставлення є такі чинники: «інтегральне почуття «за» чи «проти» власного «Я»; «очікування позитивного ставлення від інших», «ставлення інших» та «самозацікавлення». Інтегральне почуття «за» чи «проти» власного «Я» є значущим в тому сенсі, що воно виявляє загальне ставлення людини до самої себе, а таке ставлення формується на основі самосприйняття, і від того, буде воно позитивним чи негативним, залежатиме наше самоставлення. З іншого боку, задоволеність міжособистісними стосунками та продуктивна модель поведінки також може впливати на самоставлення, визначаючи його специфіку та спрямованість.

Показники «очікування позитивного ставлення від інших» та «ставлення інших» є ознакою того, що для самоставлення важливу роль відіграють ставлення навколишніх, їхня думка про те, що людина робить, ким вона є. Це полегшує процес самосприйняття і дає певну визначеність, якщо ставлення оточення є сталим.

Значення показнику «самозацікавлення» полягає в тому, що зацікавлення власною особистістю спонукає бути уважнішими до різноманітних внутрішніх відчуттів і таким чином активізує процес самосприйняття людини. Також самозацікавлення може бути спрямовальним чинником самосприйняття, тобто зацікавлення якоюсь гранню власної особистості спонукає до того, що ми починаємо концентруватися на виявах, які стосуються саме цієї грані.

Відсутність відчуття безпеки та постійна тривога призводять до того, що людина не може адекватно сприйняти та оцінити себе, а відповідно, неможливим стає формування адекватного «Я-образу». Також вагомим є наявність взаємозв'язків між показниками «самовпевненість», «самозацікавлення», «ставлення інших», «самоприйняття». Самовпевненість – упевненість у собі, у власних силах і здібностях – ґрунтується на сприйнятті людиною себе як компетентної та спроможної долати труднощі під час досягнення мети. Самозацікавлення спонукає до самосприйняття та може спрямовувати самосприйняття людини саме на ті її якості, які їй цікаві чи незрозумілі. Ставлення інших так чи інакше теж впливає на самосприйняття. Якщо ставлення оточення позитивне, то і самосприйняття буде пози-

тивним, якщо ж таке ставлення негативне, то й сприйняття себе буде спрямоване на пошук негативних якостей. Самоприйняття як позитивне ставлення до себе, незважаючи на наявні недоліки, можливе лише в разі адекватного самосприйняття.

Висновки з проведеного дослідження. На основі теоретичного аналізу наукової літератури та проведеного емпіричного дослідження ми дійшли таких висновків.

1) В основі соціалізації лежать зв'язки між людьми. Самосвідомість є однією з основних сфер, у межах якої розгортається процес соціалізації, оскільки він пов'язаний з усвідомленням власної особистості як цілісності, емоційним оцінюванням себе, формуванням особистісної та соціальної ідентичності. Підґрунтям цих процесів є самоставлення, що виступає формою сприйняття особистістю самої себе як особливого об'єкта пізнання й залежить від прийнятих цінностей, міри орієнтації на суспільні вимоги щодо поведінки й діяльності.

2) Структура самосвідомості розглядається як єдність трьох компонентів: когнітивного, емоційного й поведінкового. У сукупності вони представляють найголовніші аспекти, що пов'язані з самопізнанням, самоставленням і готовністю до дій.

3) Аналіз самовідношення працівників сфери обслуговування встановив, що спостерігається в цілому високий рівень глобального самовідношення, що відображає процес поступового ускладнення й поглиблення самопізнання в процесі діяльності, розвитку рефлексивного мислення, спостерігаються коливання у стабільності самоповаги, самоінтересу, очікуваного позитивного ставлення до себе з боку інших.

4) Психологічний зміст типів відносин особистості з навколишніми людьми виявляється через особливості ставлення до себе. Встановлено, що чоловікам і жінкам з високим рівнем позитивного ставлення до себе притаманними є домінантність у стосунках з навколишніми людьми, впевненість у собі, добросердність. Низький рівень ставлення до себе (переважно негатив-

не ставлення) корелює зі скептицизмом, підозрілістю, поступливістю.

Перспективною, на наш погляд, є розробка профілактичних та психокорекційних програм розвитку позитивного самоставлення як чинника соціалізації.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Абульханова-Славская К.А. Психология и сознание личности / К.А. Абульханова-Славская. – М. : МОДЭК, 1999. – 224 с.
2. Бернс Р. Развитие Я-концепции и воспитание / Р. Бернс. – М. : Прогресс, 1986. – 420 с.
3. Бодалев А.А. Психология общения / А.А. Бодалев. – М. : Московский психолого-соц. ин-т, 1996. – 256 с.
4. Боришевський М.Й. Дорога до себе. Від основ суб'єктності до вершин духовності : [монографія] / М.Й. Боришевський. – К. : Академвидав, 2010. – 416 с.
5. Гуменюк О.Є. Психологія Я-концепції : [монографія] / О.Є. Гуменюк. – Тернопіль : Економічна думка, 2002. – 186 с.
6. Кон И.С. В поисках себя. Личность и ее самосознание / И.С. Кон. – М. : Изд-во политической литературы, 1984. – 333 с.
7. Межличностное общение : [учебник для вузов] / [В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша]. – СПб. : Питер, 2002. – 544 с.
8. Особливості соціалізації молоді в умовах трансформації суспільства : [монографія] / [В.В. Москаленко, Г.М. Авер'янова, Н.М. Дембицька]. – К. : ППП, 2005. – 307 с.
9. Москаленко В.В. Соціальна психологія : [підручник] / В.В. Москаленко. – К. : Центр навчальної літератури, 2005. – 624 с.
10. Столин В.В. Опросник самоотношения / В.В. Столин, С.Р. Пантелеев [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://psycabi.net/testy/258-metodika-issledovaniya-samootnosheniya-test-mis-oprosnik-mis-v-v-stolin-s-r-pantileev>.
11. Титаренко Т.М. Сучасна психологія особистості : [навч. посіб.] / Т.М. Титаренко. – К. : Марич, 2009. – 232 с.
12. Хьелл Л. Теории личности / Л. Хьелл, Д. Зиглер ; пер. с англ. С.В. Меленевской, Д.Г. Викторовой. – СПб. : Питер, 2006. – 607 с.
13. Эриксон Э. Идентичность: юность и кризис / Э. Эриксон ; общ. ред. и предисл. А.В. Толстых. – М. : Прогресс, 1996. – 344 с.