

*Краєва О. А.* кандидат психологічних наук,  
старший науковий співробітник лабораторії  
методології і теорії психології Інституту  
психології імені Г.С. Костюка НАПН України  
<https://orcid.org/0000-0001-9681-9966>

*Крилова А. А.* менеджер з персоналу  
компанії WeSoftYou, Київ

## ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ НАРАТИВНОЇ ІДЕНТИЧНОСТІ ОПЕРАТОРІВ СЛУЖБИ ПІДТРИМКИ В ЕКСТРЕМАЛЬНИХ УМОВАХ

*Статтю присвячено дослідженню психологічних змін у наративній ідентичності операторів служби підтримки під впливом екстремальних умов. Поряд із представленим теоретичним аналізом складових наративної ідентичності, репрезентовано результати емпіричного дослідження, вибірка якого включала 41 респондента. Висвітлено аспекти потенційних змін наративної ідентичності операторів служби підтримки в екстремальних умовах крізь констатацію показників особистого самонаративу. Дослідження здійснено в онлайн форматі, за допомогою гугл-форм. Зафіксовано прямий кореляційний зв'язок між підвищенням рівня тривожності респондентів та схильністю ізолювання певного досвіду під час перебігу екстремальних умов; зворотній кореляційний зв'язок між високим рівнем особистісної тривожності та здатністю до саморозуміння. Констатовано персональні наративи операторів служби підтримки, які транслюють відсутність достатньої чуттєвої та логічної наповненості, що засвідчує наявність травмивного досвіду, пов'язаного з певними переживаннями в екстремальних умовах.*

**Ключові слова:** екстремальні умови; наратив; наративна ідентичність; оператор служби підтримки; особистий наратив.

**Вступ.** Емпіричне дослідження психологічних особливостей наративної ідентичності операторів служби підтримки в екстремальних умовах, актуалізує сферу нагальних завдань науки, оскільки зазначена група професіоналів у силу своїх функційних обов'язків (технічна онлайн-підтримка, системна та регулярна комунікація з користувачами), відчуває на собі тиск та вплив через екстремальні умови. Враховуючи посадові обов'язки зазначених фахівців є ризик підвищеного психологічного тиску з огляду на те, що головним завданням їх є постійна взаємодія з людьми, як на рівні представлення компанії, так і в ході виконання посадових обов'язків. Загалом, аспект вивчення психологічних особливостей наративної ідентичності саме працівників служби підтримки в зазначених умовах додає роботі актуальності, адже на подібну тематику відсутні ретельно опрацьовані дослідження.

Враховуючи вищезазначене, *метою нашої статті* є представлення емпіричних результатів дослідження психологічних особливостей наративної ідентичності операторів служби підтримки в екстремальних умовах.

**Теоретичне підґрунтя.** На сьогодні наукою констатовано безліч видів ідентичності, однією з яких є наративна

ідентичність, яка виявляється особливим предметом дослідження в межах наративної психології, виникнення якої пов'язують із Т.Р. Сарбіном та його книгою «Наративна психологія: Історія поведінки людини» (Sarbin, 1986), де він запропонував зосередитися на вивченні особистості людини за допомогою якісних методів, зокрема аналізуючи поведінку людини крізь її розповідь про себе.

Дослідженням наративної ідентичності насамперед займався Д. МакАдамс, який у 1985 р. запропонував першу теоретичну модель наративної ідентичності та вивчення явища ідентичності через автобіографічну оповідь. Зокрема, ним висвітлено зв'язки між ідентичністю та оповіддю про себе, а також сучасні напрями розкриття наративної ідентичності (McAdams & McLean, 2013), (McAdams, Josselson, & Lieblich, 2006). Згідно МакАдамса поняття наративної ідентичності формується з об'єднання минулого та уявного майбутнього, аби у результаті висвітлювати певну мету або ж ціль її існування (McAdams, 2013, p. 233).

Існують й інші праці дослідників з теми особливостей розвитку ідентичності крізь наратив, до прикладу: (Singer, 2004), (McLean, 2017), (van Doeselaar, McLean, Meeus et al, 2020), (Vlaicu, & Voicu, 2013). В

науці представлено також праці вужчого напрямку вивчення: дослідження особливостей нарративної ідентичності ЛГБТ молоді (Bates A, Hobman T, Bell BT, 2020); опису дітьми та дорослими своїх емоцій за допомогою нарративу (Pasupathi, Wainryb, Oldroyd, & Bourne, 2019), (Poelker, Gibbons, Hughes & Powlishta, 2016).

Логічно вважати, що для формування нарративної ідентичності мають існувати певні когнітивні обумовлення, а саме здатність особи до перетворення свого життєвого досвіду в нарратив. Станом на сьогодні це пов'язують із існуванням автобіографічної пам'яті, що допомагає розуміти особистість та того факту, як вона формує зі свого досвіду конкретний сенс (Singer, 2004, p. 440).

Чисельні наукові дослідження пропонують дещо варіативні системи компонентів нарративної ідентичності. До прикладу, робота 2020-року (Bates, Hoban, & Bell, 2020), з метою вивчення нарративної ідентичності молоді ЛГБТ-спільноти, пропонує розглядати такі її інтегруючі компоненти, як: залучення до нарративу (narrative engagement), структура ідентичності (identity configuration) та вироблення сенсу з нарративу (narrative sense-making). Перший компонент представлено як визначення особою власної ролі у самонаративі, що має інтегрувати сприйняття себе. Другий компонент можна інтерпретувати як залучення форм ідентичності, що безпосередньо розкриває та у підсумку становить суцільний «Образ-Я». Останній – це вироблення особистістю висновків на основі певних подій життя та власна інтерпретація впливу на неї.

Згідно з О. Джужою, нарративна ідентичність виконує такі функції: забезпечення тотожності психічної та оповідної реальностей, взаємопов'язаність із життєвим процесом, представлення найважливіших форм ідентичності, включення культурних та етнічних концептів. Серед компонентів нарративної ідентичності можна визначити наступні: включення особистості у нарратив, використання структури ідентичності, послідовність (історичність) оповіді та вироблення власного сенсу з нарративу. Саме крізь нарративну ідентичність особистість може відтворити зв'язок між собою у минулому та теперішньому, що допомагає проаналізувати її розвиток упродовж життя.

Для нашого дослідження, слід також розуміти суть нарративу, за допомогою якого

розкривається нарративна ідентичність. Надалі ми долучаємося до думки (Mogoz, 2009), що самонаратив є самоаналізом, відображенням власного досвіду особистості, що дозволяє розуміти яким чином окремих індивід усвідомлює себе.

За П. Рікером, кожна історія, що поміщається у рамки тексту, обумовлюється часом, у межах якого вона була описана, а сам час залежить від наданої оповіді. В умовах узагальнення та надання нарративу єдності історії, поняття «минулого, теперішнього та майбутнього» поступово розвиваються (Ricoeur, 1984, p. 61). Виходячи з цього, нарративна ідентичність включає в себе дві взаємовиключні сторони: незмінність – як форму сталості, самоідентифікації; здатність до змін – як можливість якісних новоутворень у розумінні себе, що досить метафорично представлено в однойменному заголовку наукової статті (McLean, Pasupathi, & Pals, 2007) «особистості створюють історії, що змінюють їх самих» («Selves Creating Stories Creating Selves», McLean, Pasupathi, & Pals, 2007).

На нарративну ідентичність, як і на ідентичність загалом впливають безліч факторів. По-перше, ідентичність обумовлюється різними соціокультурними факторами, такими як: стать, клас, раса, етнічність, релігія, сексуальна орієнтація тощо (Singer, 2004, p. 444). Так, Ф. Гаммак та Е. Туліс, згадуючи у своїй роботі Колера та Виготського, наголошують на прямому зв'язку розвитку самонаративу з тими соціальними конструктами та визначеннями, які існують у суспільстві (Hammack & Toolis, 2014, p. 46). По-друге, на ідентичність впливають і соціально-економічні фактори, що зачіпають психоемоційне благополуччя індивіда та сприйняття себе. Станом натеper, одним із соціальних факторів впливу на людську психіку є екстремальні умови, які сприяють функціональним розладам, стигматизації, занепокоєнню, фобіям, фрустрації, злісті (Pedrosa & et al, 2020). Ці та інші аспекти можуть бути пов'язаними з розладами сну, критичними станами (де має місце тривожність), а також депресією та суїцидальною поведінкою (Sher, 2020).

Згідно нашого припущення, одними з тих, хто знаходиться у зоні потенціального впливу наслідків екстремальних умов, є оператори служби підтримки. Враховуючи посадові обов'язки зазначених фахівців існує ризик підвищеного психологічного

тиску з огляду на те, що головним завданням є постійна взаємодія з людьми, як на рівні представлення компанії, так і в ході виконання функційних обов'язків. Річ у тім, що працюючи з клієнтами, на тлі перебігу екстремальних умов у суспільстві, зазначені фахівці стикаються зі складними, часто стресовими факторами, на відміну від інших членів команди.

Задля успішного досягнення мети нашого дослідження, розроблено модель нарративної ідентичності оператора служби підтримки, при розробці якої враховано систему складових, що разом можуть представляти нарративну ідентичність, тож було використано декілька структурних компонентів. Основні чотири складові моделі це: *самоідентифікація*, «*Я-концепція*», *автобіографічний досвід та темпоральність*.

*Самоідентифікація* позначена поряд із логічною та чуттєвою наповненістю нарративу, оскільки розповідаючи про себе особа водночас виступає суб'єктом («діячем»), відносно якого відбуваються навколишні дії. Ці фактори створюють власне бачення та ставлення до подій, а також дозволяють бачити своє місце в певних ситуаціях. За умов нелогічного представлення подій, або ж відсутності чуттєвої наповненості нарративу можна говорити про наявність травмивного досвіду (Freedman, Boker, Nadar & Shaley, 2004).

«*Я-концепція*» перш за все визначає самооцінку особи та бачення власної ролі у самонаративі. Включений у нарративну ідентичність «*Образ-Я*» зазвичай проявляється у найбільш значимих формах ідентичності, що обов'язково мають між собою важливий взаємозв'язок (Mogoz, 2009). Тут зазначено три головні види ідентичності, що потенційно мають розкриватися в самонаративі. Особистісна ідентичність включає в себе персональні цінності, вольові якості та мотивацію, в той час як соціальна ідентичність містить риси, за рахунок яких індивід має усвідомити приналежність до певної групи (Mogoz, 2009). Цей вид ідентичності також містить у собі мотиваційний компонент, керується оціночною та емоційною (афективною) складовими, які присутні і в професійній ідентичності, з огляду на те, що вона є різновидом соціальної ідентичності (Zlyvko, & Lukoms'ka, 2013). До емоційного компоненту в цьому випадку додаються як ціннісна, так і когнітивна складові, що дозволяє фахівцю усвідомлювати професійну

приналежність та місце в колективі (Zlyvko, & Lukoms'ka, 2013, p. 147).

Наступний структурний елемент – *автобіографічний досвід* – представлений водночас як стала форма, і як об'єкт, до якого вносяться зміни. Він формується за рахунок пам'яті про певні життєві події, що є найбільш значимими. У той же час, новий досвід дозволяє створювати власні нарративи, що потенційно можуть трансформувати ідентичність та вбудовуватися в її автобіографію у вигляді нових значень та сенсів (McLean, Pasupathi & Pals, 2007). Як наслідок, відбувається ототожнення суб'єктивної реальності індивіда та реальності його самоповіді – тобто, між ними вимальовується повна відповідність.

Останній компонент – *темпоральність (історичність)* має на увазі послідовність подій, адже в кожній історії обов'язково має бути початок, розвиток та фінал (Samchuck, 2014). Так і у випадку з самонаративом – особистість встановлює для себе логічний зв'язок між ситуаціями зі свого досвіду та заздалегідь розуміє їх наступність. Усе це разом дозволяє сприймати нарратив під певним кутом та формувати з нього власні висновки (Kraieva, & Krylova, 2021).

За нашою думкою, слід логічно заключити, що нарративна ідентичність представляє собою систему значимих подій, що разом поєднуються в цілісний самонаратив, який може змінюватися протягом часу, залежно від зміни важливості подій, або ж додавання нових значимих подій у його контекст.

**Методи дослідження.** Для емпіричного дослідження обрано такі методи та методики: метод нарративу, метод контент-аналізу; *опитувальник нарративної ідентичності* (NIQ, Narrating Identity Questionnaire, S.T. Douglas, 2019; в адаптації В.Л. Зливкова та О.В. Котух), *методика “Q-сортування”* (В. Стефансон), *шкала тривоги Спілбергера-Ханіна* (STAI); статистичні методи: коефіцієнт кореляції Пірсона, F-критерій Фішера, t-критерій Стьюдента.

*Опитувальник нарративної ідентичності (NIQ)* створено С.Т. Дугласом (S.T. Douglas) з метою вивчення певних «реакцій» (відповідей) на читання тексту. В нашому дослідженні використано адаптацію опитувальника у виконанні В.Л. Зливкова та О.В. Котух (Zlyvko, & Kotuh, 2020), оскільки вченими було показано актуальність та ефективність її

використання при дослідженні рефлексивності пам'яті осіб на кризові події. Методика включає три шкали, де кожна зі шкал описується як «трансформація спогадів», «румінативна сепарація та ізоляція», «саморозуміння та самоприйняття» (Zlyvkov, & Kotuh, 2020).

Наступний опитувальник «Q-сортування» В. Стефансон (Stefanson) – використано для дослідження уявлень респондентів про себе. Як ми вже зазначали, нарративну ідентичність неможливо вивчати поза межами соціального контексту, саме тому необхідно звернути увагу на міжособистісні стосунки притаманні досліджуванним. Аналіз 60 тверджень опитувальника відбувається на основі 6 тенденцій поведінки індивіда в колективі, де всі вони об'єднані парами: «залежність-незалежність», «товариськість-недружелюбність», «прийняття боротьби-ухилення від боротьби». Додатковою можливістю є перевірка на наявність внутрішнього конфлікту.

Останньою було застосовано шкалу тривоги Спілбергера-Ханіна (STAI) з метою вивчення рівня тривожності, з огляду на те, що фактор екстремальних умов позначається безпосередньо на рівні тривожності респондентів. Як відомо, загалом опитувальник складається з 40 тверджень, 20 з яких вивчають ситуативну та інші 20 – особистісну тривожність.

Згідно нашого припущення, використаний у емпіричному дослідженні методологічний апарат дозволяє оптимально визначити психологічні особливості нарративної ідентичності операторів служби підтримки в екстремальних умовах.

**Умови проведення.** До процедури емпіричного дослідження залучено 41 респондента – оператора служби підтримки. 59% із загальної вибірки досліджуваних представлено жіночою статтю (22 особи), 41% – чоловічою (17 осіб). Вік досліджуваних - від 18 до 41 року.

Попередньо у зазначеній вибірці операторів служби підтримки була отримана усна згода на добровільну участь, що сприяло дотриманню етичних принципів. Питання представлених емпіричних методик було включено до загального опитувальника на основі гугл-форми, що полегшило можливість участі респондентів у онлайн-дослідженні в екстремальних умовах.

**Результати і обговорення.** Першим задля вивчення психологічних особливостей нарративної ідентичності було використано опитувальник нарративної ідентичності С.Т. Дугласа (NIQ, *Narrating Identity Questionnaire*, S.T. Douglas, 2019; в адаптації В.Л. Зливкова та О.В. Котух) (Zlyvkov, & Kotuh, 2020). Порівнявши між собою первинні показники нарративної ідентичності респондентів згідно статі, констатовано незначні відмінності за шкалою «саморозуміння та самосприйняття», що сприяє кращому розумінню власного внутрішнього світу (у чоловіків зафіксовано дещо вищий рівень, аніж у жінок).

Згідно наступної шкали «трансформація спогадів» (інтенсивність якісних та кількісних перетворень спогадів у пам'яті та свідомості) первинні результати досягають однакового рівня, натомість «румінативна сепарація та ізоляція» («румінація» означає нав'язливі думки про певну ситуацію; «ізоляція» та «сепарація» - відокремлене бачення минулої ситуації від теперішнього) дещо більше виражена у жінок – що може означати, що вони краще здатні до сприймання минулого досвіду окремо від теперішнього. Також, у підсумку, маємо відносно високі показники схильності до румінативної ізоляції та саморозуміння у респондентів загальної вибірки, натомість первинні дані шкали «трансформації спогадів» є нижчими для обох груп (Table 1). В результаті порівняння отриманих даних згідно двох груп досліджуваних із застосуванням t-критерію Стьюдента, статистично значимої різниці у показниках нарративної ідентичності не виявлено (табл 1.).

Таблиця 1

Порівняльна таблиця показників нарративної ідентичності

	Чоловіки	Жінки	t-критерій Стьюдента
Трансформація спогадів	7.59	7.75	0.2
Румінативна сепарація та ізоляція	11	11.71	0.5
Саморозуміння та самосприйняття	18.59	15.46	1.4

\* *t empirical* = 2.02 - 2.71.

## Питання психології

Наступною було застосовано *методику "Q-сортування" В. Стефансон (Stefanson)* для дослідження уявлень респондентів про себе. Згідно отриманих первинних даних, у

представленої вибірки респондентів виявлено певні загальні групові тенденції (табл 2.).

Таблиця 2

**Порівняльна таблиця показників особистісних якостей (згідно опитувальника Q-сортування)**

	Чоловіки	Жінки	t-критерій Стьюдента (t* емп)
Залежність	5.35	6.29	<b>1.8</b>
Незалежність	3.35	3.33	0
Товариськість	6.18	5.92	0.6
Нетовариськість	2.47	2.63	0.4
Прийняття "боротьби"	1.65	2.08	0.6
Уникнення "боротьби"	4.79	4.59	0.3
"Сумніваюся"	10.65	8.25	1.2

\* $t = 2.02 - 2.71$

Насамперед, це виражені характеристики «товариськості», «залежності» та «уникнення боротьби». Щодо цих трьох ознак, можна зробити висновок, що в групі існує тенденція до взаємодії, схильності до компромісу, а також прийняття цінностей соціального середовища, притаманна низька конфліктність. Проте, в той же час, зафіксований надто високий рівень кількості відповідей «сумніваюся» може вказувати на той факт, що респонденти досить часто обдумують свої рішення декілька разів перед ухваленням, що може бути як результатом особистісних копінг-стратегій поведінки, так і ознакою підвищеної нерішучості та особистісної невпевненості.

Застосувавши до обрахунку показників t-критерій Стьюдента, статистичну значущість не

зафіксовано, проте найбільш наближений показник до цього діапазону згідно представленої нижче характеристики «Залежність», яка незначно виражена в респондентів жіночої статі. Отже, беручи до уваги емпіричні дані, можна зробити висновок стосовно відсутності різниці за статтю у проявах досліджуваних характеристик згідно методики «Q-сортування».

Задля вивчення такої психічної властивості як тривожність (рівня особистісної, ситуативної тривожності) використано *шкалу тривоги Спілбергера-Ханіна (STAI)*. Згідно таблиці 3., високий та середній рівень ситуативної тривожності притаманний більшій частині респондентів та стосується як жінок, так і чоловіків (табл 3.).

Таблиця 3

**Порівняльна таблиця рівнів особистісної та ситуативної тривожності**

	Ситуативна тривожність		Особистісна тривожність	
	Чоловіки	Жінки	Чоловіки	Жінки
Низька тривожність	0%	10%	2,4%	2,4%
Середня тривожність	24%	27%	24,3%	29,3%
Висока тривожність	17%	22%	14,6%	24,3%

Учасники чоловічої статі не проявляють низького рівня ситуативної тривожності, в той час як серед респондентів жіночої статі кількісна складова представлена 10%. Щодо особистісної тривожності маємо досить схожі результати, хоча тут картина дещо змінена – маємо незначний відсоток прояву низького рівня тривожності (2,4% і 2,4% відповідно) серед двох вибірок. Підводячи підсумки отриманих первинних даних згідно представленої методики, зазначаємо, що тривожність переважної більшості

респондентів сягає середнього та високого рівня в екстремальних умовах.

Задля перевірки наявності статистичної різниці згідно зазначених двох вибірок респондентів, використано F-критерій Фішера (табл 3.1). У нашому випадку значущість різниці показників критеріально не доведена, оскільки критерій не досягає значущого результату, тож вагомої різниці серед представлених рівнів тривожності за ознакою статі не констатовано.

Таблиця 3.1

**Порівняльна таблиця показників рівнів особистісної та ситуативної тривожності**

Шкали тривожності	Ситуативна тривожність (кількість респондентів)		F-критерій Фішера	Особистісна тривожність (кількість респондентів)		F-критерій Фішера
	чоловіки	жінки	$\varphi^*$ емп	чоловіки	жінки	$\varphi^*$ емп
Високий рівень	7	9	0.24	6	11	0.678
Середній рівень	10	11	0.823	10	12	0.558

\*  $\varphi$  empirical = 1.64 – 2.31.

У подальшому процесі нашого дослідження здійснено кореляційний аналіз Пірсона згідно отриманих емпіричних результатів вищезазначених психодіагностичних методик, а саме: показників методики NIQ (NIQ, *Narrating Identity Questionnaire*, S.T. Douglas, 2019; в адаптації В.Л. Зликова та О.В. Котух), «Q-сортування» («Q-сортування» В.Стефансон (Stefanson) та рівнями тривожності (шкала тривоги Спілбергера-Ханіна).

Отримані кореляційні результати представлено прямими статистичними зв'язками: між рівнем ситуативної тривожності та характеристиками «Прийняття «боротьби»» й «Уникнення «боротьби»» («Q-сортування») (0,317\*, 0,354\* відповідно - пряма кореляція між високим рівнем ситуативної тривожності та рівнем ініціативності) (табл. 4.); інтенсивністю особистісної тривожності та такою ознакою як «румінативна сепарація/ізоляція» (опитувальник нарративної ідентичності, NIQ) (0,328\* - інтенсифікація румінативних думок за високих рівнів особистісної тривожності); рівнем ситуативної тривожності та ознакою «румінативна сепарація та ізоляція» (0,330\* - інтенсифікація румінативних думок за високих рівнів ситуативної тривожності) (табл. 5.).

Окрім вказаного, зафіксовано зворотній зв'язок (табл. 6.) між рівнями особистісної

тривожності та характеристикою «саморозуміння та самосприйняття» (опитувальник нарративної ідентичності, NIQ) (-0,325\* - за високих рівнів особистісної тривожності спостерігається знижене саморозуміння). Надалі представлено опис віднайдених кореляцій.

Результати, зазначені в таблиці 4 відображають прямий кореляційний зв'язок між ознаками, що відповідають за ініціативність респондентів та рівнем їх ситуативної тривожності. Припускаємо, що підвищені рівні тривожності напряду впливають на той факт, наскільки ініціативними можуть бути респонденти. Тобто, можна припустити, що поряд із намаганнями відповідати нормам та установкам усередині групи, респонденти намагаються уникати конфліктів шляхом збереження нейтралітету та невираження власної позиції відверто. Цим ми також можемо опосередковано пояснити, чому під час надання відповідей за методикою «Q-сортування», значна кількість респондентів обирала варіант «сумніваюся» – адже це може бути цілком пов'язаним із їх свідомим прийняттям цінностей групи та намаганням відповідати встановленим нормам та правилам, або ж потребою занадто столерувати ситуацію навизначеності під час екстремальних умов.

Таблиця 4.

**Коефіцієнт кореляції ситуативної тривожності та якості «прийняття/уникнення «боротьби»» (згідно методики «Q-сортування»)**

	Прийняття «Боротьби»	Ситуативна тривожність
Прийняття «Боротьби»		,317*
Кореляція Пірсона Знач. (двостороння)	1	,043
N	41	41
Ситуативна тривожність		
Кореляція Пірсона Знач. (двостороння)	,317*	1
N	,043	41
	41	

Примітка: кореляція значима на рівні 0,05 (двостороння)

### Питання психології

	Уникнення «Боротьби»	Ситуативна тривожність
Уникнення «Боротьби» Кореляція Пірсона Знач. (двостороння) N	1 41	,354* ,023 41
Ситуативна тривожність Кореляція Пірсона Знач. (двостороння) N	,354* ,023 41	1 41
<i>Примітка: кореляція значима на рівні 0,05 (двостороння)</i>		

Згідно результатів представлених у таблиці 5 зазначено, що особистісна схильність респондентів до румінації співвідноситься з особистісною тенденцією до певних рівнів тривожності. Це можна пояснити як суто індивідуальну якість респондентів, у яких здатність до відділення свого минулого досвіду від сприйняття теперішнього має місце у повсякденному житті. Отже, рівень особистісної тривожності тут корелює із здатністю респондентів до ізоляції від власного минулого досвіду. Розуміємо, що рівень здатності до

румінативної сепарації в цьому випадку напряду залежить від підвищеного рівня тривожності в стані «тепер». А, оскільки шкала румінації у поєднанні з ситуативною тривожністю також має виражений кореляційний характер, то можемо заключити наступне: підвищені рівні тривожності (як ситуативної, так і особистісної), мають прямий кореляційний зв'язок із схильністю респондентів до відділення свого минулого досвіду від сприйняття теперішнього (теперішньої ситуації).

Таблиця 5.

#### Коефіцієнт кореляції ситуативної та особистісної тривожності та ознаки «Румінативна сепарація та ізоляція» (згідно методики NIQ)

	Румінативна сепарація та ізоляція	Особистісна тривожність
Румінативна сепарація та ізоляція Кореляція Пірсона Знач. (двостороння) N	1 41	,328* ,036 41
Особистісна тривожність Кореляція Пірсона Знач. (двостороння) N	,328* ,036 41	1 41
<i>Примітка: кореляція значима на рівні 0,05 (двостороння)</i>		
	Румінативна сепарація та ізоляція	Ситуативна тривожність
Румінативна сепарація та ізоляція Кореляція Пірсона Знач. (двостороння) N	1 41	,330* ,035 41
Ситуативна тривожність Кореляція Пірсона Знач. (двостороння) N	,330* ,035 41	1 41
<i>Примітка: кореляція значима на рівні 0,05 (двостороння)</i>		

Повертаючись до первинних даних, отриманих за всіма методиками, ми мали досить високі рівні тривожності, а також відносно сталі показники характеристики «саморозуміння та самосприйняття». Проте, віднайдена кореляція вказує на те, що з

підвищеним відчуттям тривоги респонденти стикаються з гіршим розумінням власного «Я» (табл 6). Тобто, чим вищий рівень особистісної тривожності, тим складніше респондентам дається адекватний самоаналіз та самосприйняття.

Коефіцієнт кореляції особистісної тривожності та ознаки «Саморозуміння та самосприйняття» (згідно методики NIQ)

	Саморозуміння та самосприйняття	Особистісна тривожність
Саморозуміння та самосприйняття Кореляція Пірсона Знач. (двостороння) N	1 41	-,325* ,038 41
Особистісна тривожність Кореляція Пірсона Знач. (двостороння) N	-,325* ,038 41	1 41

Примітка: кореляція значима на рівні 0,05 (двостороння)

Задля безпосереднього вивчення ймовірного впливу екстремальних умов на респондентів, було запропоновано довільно описати власне бачення «Я» до початку перебігу екстремальних умов та станом натепер. Тобто, пропонувалося порівняти свій минулий досвід бачення власної ідентичності з теперішнім. Кількісна складова респондентів на цьому етапі дослідження була знижена до 23 із причини відмови певної частини досліджуваних брати подальшу участь. Зазначена знижена кількість охочих брати участь у опитуванні була пов'язана з особливо глибокими

переживаннями респондентів, які в силу суб'єктивних причин не змогли поділитися наративом про власне «Я».

Всім іншим респондентам було запропоновано два основних питання в контексті опису власних самонаративів: «яким Ви уявляли себе (Власне "Я") до початку перебігу екстремальних умов?» та «яким Ви бачите себе (Власне "Я") зараз, на момент перебігу?». Задля кращого аналізу отриманих емпіричних даних, репрезентуємо зведену таблицю варіантів поєднання трансльованих респондентами тверджень (табл. 7.).

Таблиця 7.

Зведена таблиця найбільш поширених варіантів тверджень

Види тверджень	Кількість респондентів (у відсотках)
Поєднання позитивних і негативних тверджень	30%
Поєднання 3 видів тверджень	17%
Поєднання нейтральних та позитивних тверджень	9%
Лише нейтральні твердження	22%
Лише позитивні твердження	13%
Лише негативні твердження	9%

З представлених результатів - кількість тверджень, що мали негативний або ж позитивний відтінок, транслюють більше половини респондентів (61% - 65%), нейтральні – дещо менше (43%). Можемо припустити, що респонденти намагалися особливо відмітити конкретний характер їх переживань та думок, підкреслюючи речення емоційно-забарвленими словами (тобто тими лексемами і фразами, які мають конкретно виражену оцінку). Приклади використання респондентами подібних окремих слів та фраз наведено нижче.

Так, до *нейтральних тверджень* з опису власного «Я» можемо віднести наступні: «майже такий самий як і зараз»/ «так же як і зараз», «екстремальні умови не надто повпливали на моє життя», «нічого власне не змінилося», «я – це завжди я, нічого ззовні не

може повпливати», «я на шляху кудись, але не знаю куди», «звичайна людина».

З *негативних тверджень* можемо виділити такі: «з'явилося більше труднощів у взаємодії із соціумом», «була більш замкнутою у собі, з великими комплексами», «дуже часто мене охоплюють тривоги, я перестаю вірити в себе», «цей рік для мене був дуже складним, напевно найскладнішим у житті», «це був вкрай дивний та поганий період у житті, до якого я навіть не хочу повертатися», «відчувала себе закомплексованою, часто не хотіла спілкуватися з людьми», «я відчуваю себе позбавленою свободи... так, наче я у в'язниці».

З *позитивних тверджень* можемо навести наступні: «кожного дня намагаюся помічати все прекрасне, що є в цьому житті», «я бачу особистісне зростання у певних сферах життя», «з'явилися нові цілі та плани», «я прагну



знайти себе й не зупинятися на одному місці надовго, спробувати все», «я рада тому, де я є і що зі мною відбувається та я вірю у світле майбутнє», «в мене оптимістичні погляди на майбутнє», «зараз я відчуваю, що я на правильному шляху досягнення своїх цілей», «зберуся з духом і стану завтра кращою, ніж я є сьогодні», «я відчуваю себе сильною жінкою, якій не страшно», «я досить життєрадісна людина, обожаю дізнаватись щось нове, і не люблю сидіти на місці».

Окрім зазначеного, респонденти не поєднували тільки негативні та нейтральні твердження, а там, де використовували негативні – обов'язково транслиували і позитивні, підкреслюючи «зміни на краще» у своєму теперішньому (або ж гіпотетичні зміни на краще у майбутньому). Розкриваючи суть отриманих емпіричних результатів можна помітити, що значна частина опитуваних частіше поєднували позитивні твердження з негативними (30%), де переважав опис позитивних змін, що слідували за негативним досвідом.

Звісно, кожний особистий наратив мав свої відмінності, адже не кожен респондент готовий був поділитися своїми особистими переживаннями. Поки в одних розповідях відображено логічні та послідовні думки, наведено декілька речень – в інших було максимум 1-2 речення, деякі респонденти обмежувалися й однією фразою.

**Узагальнення результатів.** Підводячи певні підсумки, вважаємо за належне поділитися нашими думками з приводу помічених кореляцій. По-перше, *пряма кореляція між схильністю до румінативного мислення та рівнями тривожності (як особистісної, так і ситуативної)* скоріше вказує на схильність до румінативної ізоляції в поєднанні з підвищеним рівнем відчуття тривоги. *Рівні за шкалою саморозуміння, що зворотно корелюють із рівнем особистісної тривожності*, між тим підтверджують, що в респондентів із підвищеним рівнем тривоги гірше виражений самоаналіз та самопізнання. *А соціальна гнучкість та підвищена адаптивність має в основі пряму кореляцію між ситуативною тривожністю та схильністю до нейтралітету та компромісу в групі.* Тож, підвищена схильність до відчуття тривоги поряд із зниженою здатністю до саморозуміння, необхідність до ізоляції від досвіду, що є травмивним, застосування соціальної гнучкості можуть бути невід'ємними складовими як наративної ідентичності, так і ідентичності респондентів в цілому під час екстремальних умов.

Можемо зробити висновок, що для більшої частини опитуваних досвід переживання екстремальних умов є важким, саме тому вони мають глибинні переживання з цього приводу. Тим не менш, значна частина досліджуваних намагалася бачити своє теперішнє та майбутнє у кращому світлі, тим самим наповнюючи позитивним сенсом зміни, яких вони зазнали.

Припускаємо що за актуалізації захисних психологічних механізмів, наприклад, таких як витіснення та нівелювання спогадів, респонденти так справлялися із травмивним для них досвідом. Зрештою, саме здатність до трансформації своїх спогадів та вироблення з них власних унікальних значень може мати добру тенденцію, адже таким чином респонденти мають змогу краще пізнавати самих себе. При тому, повністю нівелюючи негативний досвід, частина респондентів не має змоги адекватно проаналізувати певний період власного життя, що унеможлиблює повноцінне саморозуміння.

Наші думки ми співвідносимо з фактом того, що певна частина респондентів скоріше не бажали ділитися власними думками щодо змін у самонаративі, або ж не сформували для себе значимого сенсу із пережитого досвіду. Саме ця частина учасників в основному не насичували особисті наративи різними думками та прикладами з життя, а радше обходилися одним-декількома реченнями, в які й вкладали своє власне «Я», що може також вказувати на кризу наративної ідентичності.

### **Висновки та перспективи дослідження.**

В теоретичному огляді статті позиціоновано основні засади наративної ідентичності та її складових, зазначено фактори впливу на її зміни. Так, наративна ідентичність операторів служби підтримки в екстремальних умовах є досить комплексним явищем, яке містить у собі головні два принципи – незмінності та здатності до змін, саме завдяки перетворенням, яких зазнає самонаратив і формується наративна ідентичність, яка вже у свою чергу впливає на особистісну ідентичність загалом.

У наведених емпіричних даних репрезентовано результати, отримані за допомогою дослідження, які представлено прямими статистичними зв'язками: між рівнем ситуативної тривожності та характеристиками «прийняття «боротьби»» й «уникнення «боротьби»»; інтенсивністю особистісної тривожності та такою ознакою як «румінативна сепарація/ізоляція»; рівнем ситуативної тривожності та ознакою «румінативна сепарація та ізоляція» (схильність до румінативної ізоляції в

поєднанні з підвищеним рівнем відчуття тривоги); зворотнім зв'язком між рівнями особистісної тривожності та характеристикою «саморозуміння та самосприйняття» (в респондентів із підвищеним рівнем тривоги гірше виражений самоаналіз та самопізнання).

Констатовано виражену схильність досліджуваних до відчуття тривоги, ізолювання певного досвіду від свого теперішнього, знижену можливість саморозуміння, що вказує на наявність травмивного досвіду. Цей вплив полягає у зниженій здатності респондентів до самоаналізу поряд із необхідністю до ізоляції від думок щодо екстремальних умов – що водночас допомагає уникнути переживань травмивного досвіду, але й не дозволяє включити цей досвід в особистий наратив, що у свою чергу, заважає трансформувати спогади

та створювати нові значення, за рахунок яких наративна ідентичність зазнає змін.

Підтверджено наявність впливу екстремальних умов на наративну ідентичність операторів служби підтримки, на що вказує ще не до кінця пропрацьований респондентами досвід, пов'язаний із зазначеними умовами. Досліджувані вдаються до використання психологічних механізмів витіснення негативних спогадів, а, в деяких випадках, навіть нівелювання їх значимості. За рахунок низького рівня логічного та чуттєвого наповнення отриманих особистих наративів, схиляємося до думки, що екстремальні умови мають неабиякий вплив на виникнення особистісної кризи ідентичності в респондентів. У свою чергу, це виявляється в їх наративній ідентичності, де описується досвід як травмивний та кризовий.

#### Список використаних джерел:

1. Bates A, Hobman T, Bell BT. (2020). "Let Me Do What I Please With It Don't Decide My Identity For Me": LGBTQ+ Youth Experiences of Social Media in Narrative Identity Development. *Journal of Adolescent Research*. 35(1):51-83.
2. Claudia Vlaicu, Camelia Voicu. (2013). Supporting Adolescent Identity Development through Personal Narratives, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, V. 92, p. 1026-1032
3. Hammack, P. L., & Toolis, E. (2014). Narrative and the social construction of adulthood. In B. Schiff (Ed.), *Rereading Personal Narrative and Life Course*. *New Directions in Child and Adolescent Development*, 145, 43–56.
4. Katelyn E. Poelker, Judith L. Gibbons, Honore M. Hughes & Kimberly K. Powlishta (2016) Feeling grateful and envious: adolescents' narratives of social emotions in identity and social development, *International Journal of Adolescence and Youth*, 21:3, 289-303
5. Krylova A.A., Kraieva O.A. (2020) Do problematy naratyvnoi identychnosti operatoriv sluzhby pidtrymky v umovakh pandemii COVID [The Features of Narrative Identity of Customer Support Representatives during COVID pandemic]. *Aktualni problemy psykholohii: Zbirnyk naukovykh prats Instytutu psykholohii imeni H.S. Kostiuka NAPN Ukrainy*. Tom 14: Metodolohiia i teoriia psykholohii. (5). 130-143. [in Ukrainian]
6. McAdams, D. P., Josselson, R., & Lieblich, A. (Eds.). (2006). *Identity and story: Creating self in narrative*. Washington, DC: American Psychological Association
7. Mcadams, Dan & McLean, Kate. (2013). Narrative Identity. *Current Directions in Psychological Science*. 22. 233-238
8. McLean, Kate & Pasupathi, Monisha & Pals, Jennifer. (2007). Selves Creating Stories Creating Selves: A Process Model of Self-Development. *Personality and social psychology review : an official journal of the Society for Personality and Social Psychology*, p. 262-78.
9. Moroz R. A. (2009). Naratyvnyj pidhid do doslidzhennya identychnosti osobystosti. *Nauka i osvita: Naukovo-praktychnyj zhurnal Pivdennoho naukovoho Centru APN Ukraviny*. S. 30-34.
10. Ozili, Peterson & Arun, Thankom. (2020). Spillover of COVID-19: impact on the Global Economy. *SSRN Electronic Journal*.
11. Pasupathi, M., Wainryb, C., Oldroyd, K., & Bourne, S. (2019). Storied lessons: Learning from anger in childhood by narrating. *International Journal of Behavioral Development*, 43(6), 553–562.
12. Pedrosa, A. L., Bitencourt, L., Fróes, A., Cazumbá, M., Campos, R., de Brito, S., & Simões E Silva, A. C. (2020). Emotional, Behavioral, and Psychological Impact of the COVID-19 Pandemic. *Frontiers in psychology*, 11, 566212.
13. Preti, Emanuele & et al. (2020). The Psychological Impact of Epidemic and Pandemic Outbreaks on Healthcare Workers: Rapid Review of the Evidence.
14. Ricœur, P. (1984). *Time and narrative*. Chicago: University of Chicago Press.
15. Samchuk O.O. Stanovlennya fenomenu naratyvnoyi identychnosti osobystosti v istoryko-filosofs'kyx paradyhmax (2014). *Praktychna filosofiya*. K.: PARAPAN. - № 54 – S.114-146.
16. Sarbin, Theodore R. (1986). *Narrative Psychology: The storied nature of human conduct*
17. Sher L. (2020). COVID-19, anxiety, sleep disturbances and suicide. *Sleep medicine*, 70, 124.
18. Singer, Jefferson. (2004). Narrative Identity and Meaning Making Across the Adult Lifespan: An Introduction. *Journal of personality*. 72. 437-59

19. Singh, Jagdip & Goolsby, Jerry & Rhoads, Gary. (1994). Behavioral and Psychological Consequences of Boundary Spanning Burnout for Customer Service Representatives. *Journal of Marketing Research*. 31. 558-569.
20. Tuval-Mashiach R, Freedman S, Bargai N, Boker R, Hadar H, Shalev AY. Coping with trauma: narrative and cognitive perspectives. *Psychiatry*. 2004
21. Yan, Anfu. (2018). Cultural Identity in the Perspective of Psychology. *Journal of Psychological Research*.
22. Zlyvko V.L., & Kotuh O.V. (2020). Identychnist" osobystosti: intehraciya psyholohichnyx znan". *Naukovyj visnyk Hersons'koho derzhavnogo universytetu*. s. 21-26
23. Zlyvko V.L., Lukomska S.O. (2013). Stanovlennia poniattia «profesiina identychnist» u vitchyzniani i zarubizhnii psyholohii. *Horyzonty osvity*, 143-148.

### Summary

**Kraieva O. A.** PhD in Psychological sciences, Senior researcher of Laboratory of methodology and theory of psychology, G.S. Kostyuk Institute of Psychology of NAES of Ukraine

**Krylova A. A.** HR manager of the company WeSoftYou

### PSYCHOLOGICAL FEATURES OF THE NARRATIVE IDENTITY OF SUPPORT SERVICE OPERATORS IN EXTREME CONDITIONS

**Introduction.** An empirical study of the psychological features of the narrative identity of support service operators in extreme conditions, actualizes the field of urgent tasks of science, since the specified group of professionals, by virtue of their functional duties (online technical support, systematic and regular communication with users), feels pressure and influence due to extreme conditions. Taking into account the job duties of these specialists, there is a risk of increased psychological pressure given that their main task is constant interaction with people, both at the level of company representation and during the performance of official duties. The aspect of studying the psychological features of the narrative identity of the support service workers adds relevance to the work, because there are no carefully developed studies on a similar topic.

**Purpose of the article.** Presentation of the empirical results of the study of psychological features of the narrative identity of support service operators in extreme conditions.

**Methods.** The following methods and techniques were used in the empirical research: narrative method, content analysis method; Narrative Identity Questionnaire (NIQ, Narrating Identity Questionnaire, S.T. Douglas, 2019; adapted by V.L. Zlyvko and O.V. Kotukh), "Q-sorting" method (V. Stefanson), Spielberger-Hanin Anxiety Scale (STAI); statistical methods: Pearson's correlation coefficient, Fisher's F-test, Student's t-test.

**Originality** (scientific novelty and practical significance of research results). Aspects of potential changes in the narrative identity of support service operators in extreme conditions are highlighted through ascertaining the indicators of personal self-narrative. The research was conducted online using Google forms. A direct correlation between the level of situational anxiety and the characteristics of "acceptance of "struggle"" and "avoidance of "struggle"" was recorded; the intensity of personal anxiety and such a feature as "ruminative separation/isolation"; the level of situational anxiety and the feature "ruminative separation and isolation" (tendency to ruminative isolation combined with an increased level of anxiety); an inverse correlation between the levels of personal anxiety and the characteristic of "self-understanding and self-perception" (respondents with a higher level of anxiety have worse self-analysis and self-knowledge).

The personal narratives of the support service operators have been established, which broadcast the lack of sufficient sensory and logical fulfillment, which proves the presence of traumatic experiences associated with certain experiences in extreme conditions. This influence consists in the respondents' reduced capacity for introspection, along with the need to isolate themselves from thoughts about extreme conditions - which at the same time helps to avoid reliving the traumatic experience, but also prevents the inclusion of this experience in a personal narrative, which in turn prevents the transformation of memories and the creation of new values, due to which the narrative identity undergoes changes.

**Conclusion and prospects for further research.** The basic principles of the narrative identity of support service operators and its members in extreme conditions are outlined, the factors affecting its changes are indicated. The empirical results obtained through research are represented, which are expressed by direct correlations between the increase in the level of anxiety of the respondents and the tendency to isolate a certain experience during the course of extreme conditions; inverse correlation between a high level of personal anxiety and the ability to self-understand. A pronounced propensity to feeling anxious by specialists, isolation of a certain experience from the present, a reduced possibility of self-understanding, indicating the presence of a traumatic experience, were noted. The impact of extreme conditions on the narrative identity of support service operators has been confirmed, as indicated by the respondents' not yet fully worked out experience related to these conditions.

**Key words:** extreme conditions; narrative; narrative identity; support service operator; personal narrative.

Автори заявляють про відсутність конфлікту інтересів.

Received/Поступила: 21.09.23