

Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України



АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ ПСИХОЛОГІЇ:

Збірник наукових праць Інституту психології
імені Г.С. Костюка НАПН України

ТОМ 14

МЕТОДОЛОГІЯ І ТЕОРІЯ ПСИХОЛОГІЇ

ВИПУСК 5

Київ – Ніжин

2020

Актуальні проблеми психології: Збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. Том 14: Методологія і теорія психології. – Випуск 5. Київ– Ніжин. Видавець « ПП Лисенко М.М.». 2020. – 335с.

Головний редактор

дійсний член НАПН України, доктор психол. наук, професор **С. Д. Максименко**

Заступник головного редактора:

дійсний член НАПН України, доктор психол. наук, професор **Н. В. Чепелєва**

Відповідальні секретарі:

канд. психол. наук, ст.н.с. **Н. В. Слободяник**(друкована версія);

канд. психол. наук, ст.н.с. **О. Л. Вернік** (електронна версія).

Редакційна колегія:

Моляко В. О., дійсний член НАПН України, доктор психол. наук, професор;
Карамушка Л. М., дійсний член НАПН України, доктор психол. наук, професор;
Смульсон М. Л., дійсний член НАПН України, доктор психол. наук, професор; **Кокун О. М.**, член-кореспондент НАПН України, доктор психол. наук, професор; **Максимова Н. Ю.**, доктор психол. наук, професор; **Піроженко Т. О.**, доктор психол. наук, професор; **Швалб Ю. М.**, доктор психол. наук, професор; **Музика О. Л.**, канд. психол. наук, професор; **Кісарчук З. Г.**, канд. психол. наук, ст.н.с.; **Терещук А. Д.**, канд. психол. наук, ст.н.с.

Члени міжнародної редакційної колегії:

Антон Фабіан, професор, доктор габілітований, завідувач кафедри соціальної роботи, Університет Павла Йозефа Шафарика в Кошицях (Словаччина); **Марек Палюх**, професор надзвичайний, доктор габілітований гуманітарних наук, завідувач кафедри соціальної педагогіки в Інституті педагогіки Жешівського університету (Польща); **Роман Трач**, професор, доктор філософських наук, іноземний член НАПН України (США); **Альфред Прітц**, професор, доктор з психології та педагогіки, ректор університету ім. Зігмунда Фрейда (Австрія).

Редакційна рада тому: Зликов В.Л. (відповідальний редактор), канд. психол. наук, доцент; **Кузикова С.Б.**, доктор психол. наук, професор; **Михальчук Н.О.**, доктор психол. наук, професор; **Власова О.І.**, доктор психол. наук, професор; **Жигайло Н.І.**, доктор психол. наук, професор; **Копілов С.О.** кандидат філологічних наук; **Тавровецкая Н.І.**, кандидат психол. наук, доцент; **Лукомська С.О.** кандидат психол. наук; **Котух О.В.** (відповідальний секретар тому).

*Рекомендовано до друку рішенням вченої ради Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України.
(протокол № 4 від 27.02.2020 р.)*

*Свідоцтво про державну реєстрацію друкованого засобу масової інформації
серія КВ № 17847-6693ПР від 10.06.2011*

*Збірник внесено до Переліку наукових фахових видань України
в галузі психологічних наук (Наказ МОН України № 1021 від 7.10.2015 р.)*

ЗМІСТ

<i>Бончук Н. В. Особливості суб'єктивно-особистісного складника психологічної готовності старшокласників до різних видів творчої математичної діяльності</i>	5-16
<i>Воропаев Е. П. Психологические аспекты репетиционной работы музыкантов</i>	16-26
<i>Губенко О.В. Психолого-педагогічні засоби підвищення якості освітніх послуг в закладах загальної середньої освіти (теоретико-методологічні аспекти проблеми)</i>	26-36
<i>Завгородня О.В. Уявлення про психологічну феноменологію: спроба упорядкування</i>	37-50
<i>Завгородня О.В., Степура Є.В., Депутат В.В. Алекситимія як гетерогенний феномен</i>	50-64
<i>Засць І.В. Теоретичний аналіз проблеми мотивації особистості в психологічній науці</i>	64-74
<i>Зливков В.Л. Психологічні особливості користувачів Facebook</i>	74-86
<i>Зливков В.Л., Лукомська С.О., Котух О.В. Раціогуманістичні засади ефективної комунікації</i>	86-93
<i>Ковальчук О.С., Коваль В.О., Горіна О.Т. Цінності особистості в комплексному курсі вивчення англійської мови «CLOSE-UP» від NATIONAL GEOGRAPHIC LEARNING.</i>	94-103
<i>Копилов С.О. Проект «загальної психології» Л.С. Виготського та логіка інтеграції психологічного знання</i>	103-117
<i>Крилова-Грек Ю.М. Поняття інформаційно-комунікативної діяльності медіа-фахівця в психології</i>	117-129
<i>Крилова А.А. Красва О.А. До проблеми нарративної ідентичності операторів служби підтримки в умовах пандемії COVID</i>	130-143
<i>Лукомська С.О. Соціальна стигматизація горювання під час пандемії COVID-19</i>	143-152
<i>Мединцев В. А. Контексты методологических идей Г. А. Балла</i>	152-165
<i>Москаленко О.В. Психологическая зрелость личности как поликомпонентный феномен</i>	165-175
<i>Перепелиця А. В. Програма тренінгу з профілактики та подолання емоційного вигорання у спортсменів</i>	175-194
<i>Раджабова С.Ш. Особливості психологічної підготовки майбутніх педагогів</i>	194-205
<i>Рибалка В.В. Розуміння психології як науки про душу, дух, «Я» та психологічне життя людини</i>	205-216
<i>Салюк М.А., Ковальчук О.С., Несправа М.В., Дашевська Ю.С. Типи сприйняття образу ветерана АТО/ООС сучасною українською молоддю</i>	216-225

КРИЛОВА А. А.

Магістерка Київського університету імені Бориса Грінченка, м.Київ

aakrylova.il20@kubg.edu.ua

КРАЄВА О. А.

Кандидатка психологічних наук, доцентка кафедри практичної психології Київського університету імені Бориса Грінченка, м.Київ

o.kraieva@kubg.edu.ua

ДО ПРОБЛЕМИ НАРАТИВНОЇ ІДЕНТИЧНОСТІ ОПЕРАТОРІВ СЛУЖБИ ПІДТРИМКИ В УМОВАХ ПАНДЕМІЇ COVID

Крилова А.А. Краєва О.А. До проблеми нарративної ідентичності операторів служби підтримки в умовах пандемії COVID

У статті відображено спробу теоретичного аналізу нарративної ідентичності поряд із представленою авторською моделлю нарративної ідентичності операторів служби підтримки, яка включає в себе декілька структурних компонентів: самоідентифікацію, «Я-концепцію», автобіографічний досвід, темпоральність. Авторське бачення стану нарративної ідентичності операторів служби підтримки, втілене в розробленій моделі, доводить включення в себе не лише фактору сталості – сформованості, незмінності окремих характеристик ідентичності, «образу-Я», а й прогресивного аспекту – можливості змінювати ставлення до життєвого досвіду, трансформувати власну нарративну ідентичність, додаючи до автобіографії особистості нових значень. Нарративну ідентичність інтерпретовано як усвідомлення особистістю власного «Я», значимого досвіду, що вплітається у розповідь про життя. Серед компонентів нарративної ідентичності відзначено: включення особистості у нарратив, використання структури ідентичності, послідовність (історичність) оповіді, вироблення власного сенсу з нарративу. Нарративну ідентичність репрезентовано системою значимих подій, що разом поєднуються в цілісний самонаратив, який, у свою чергу, активно включено в особистий нарратив – розповідь про себе – який може змінюватися протягом часу, залежно від зміни важливості подій, або ж

додавання нових значимих дефініцій. Наголошено, що наративна ідентичність особистості може відтворювати зв'язок між собою у минулому та теперішньому, що сприяє психологічному аналізу її стану та розвитку впродовж життя.

Ключові слова: автобіографічний досвід, наратив, наративна ідентичність, оператори служби підтримки, особистісний наратив, самоідентифікація, самонаратив, темпоральність, Я-концепція.

Постановка проблеми. На сьогодні відомо безліч видів ідентичності, однією з яких є наративна. Її унікальність полягає в тому, що вона напряду пов'язана з природною здатністю людини до створення оповіді (від англ. «narrative» – наратив). Через оповідь передаються важливі дані про суспільний та особистий досвід, що уможлиблює комунікацію із зовнішнім світом та осмислення себе як учасника соціуму. Особливістю ж особистих наративів – розповідей про себе – є те, що людина відкриває собі та оточуючим деталі свого розвитку як особистості та те, яким світоглядом вона керується.

Термін «наративна ідентичність» уособлює єдність індивідуальної історії, що основана на пережитому досвіді минулого, сприйманні теперішнього й уявленні про майбутнє, та у підсумку являє смислову єдність власної ідентичності для людини. Тому вивчення особистості через її розповідь про власне життя допомагає зрозуміти стан її наративної ідентичності.

Аналіз досліджень і публікацій. Станом на сьогодні, дослідження наративної ідентичності має особливе значення для вивчення не тільки ідентичності в цілому а й життєвого досвіду, адже, проявляючи власне ставлення до подій свого життя через особистий наратив, а також так званий «самонаратив» (він же – саморозповідь, самоопис) (Мороз, 2009), особистість одночасно залучає декілька аспектів своєї «Я-концепції».

Різні дослідження пропонують дещо варіативні системи компонентів наративної ідентичності. До прикладу, робота 2020-року (Bates, Hobman, & Bell, 2020), з метою вивчення наративної ідентичності молоді ЛГБТ-спільноти,

пропонує розглядати такі інтегруючі компоненти, як: залучення до наративу (narrative engagement), структура ідентичності (identity configuration) та вироблення сенсу з наративу (narrative sense-making) (Bates, Hobman, & Bell, 2020). Перший компонент розглядається як визначення людиною своєї ролі у самонаративі, що має інтегрувати власне сприйняття індивідом себе. Другий компонент можна інтерпретувати як залучення форм ідентичності – що безпосередньо розкривають та у підсумку становлять цілісний «Образ-Я». Останній – це вироблення особистістю висновків на основі певних подій її життя, та власна інтерпретація їх впливу на неї.

Задля кращого розуміння суті того, як ідентичність здатна проявлятися через автобіографічну розповідь, слід згадати такий аспект як історичність. Дане явище О.О. Самчук (2014) згадує як «*властивість людської екзистенції*». Згідно думки автора, той, хто оповідає, усвідомлює початок, розвиток та фінал дій, і тому, «*проживаючи своє життя, людина конструює його в історію*» (Самчук, 2014). Особливе значення елементу історичності у вивченні наративної ідентичності заключається у відсутності фіксації на конкретному часі – цей фактор дозволяє прослідкувати розвиток історії індивіда через декілька вимірів часу. Наратив (з лат. *narrare*, з англ. *narrate* – оповідати (Словник української мови, 1974, с. 718)) у цьому контексті являє собою історію, яка включає факти з життя та набирає унікальних значень. Відповідно, самонаратив скоріше є самоаналізом, відображенням власного досвіду особистості, що дозволяє розуміти яким чином окремий індивід усвідомлює себе (Мороз, 2009).

Поняття наративної ідентичності крізь призму складової функційного забезпечення в якості слугування моделі для вивчення її системи вивчав О. Джужа (Мороз, 2009). На його думку, водночас наративна ідентичність включала в себе такі функції: забезпечення відповідності психічної та оповідної реальностей, збереження тісного зв'язку з життєвим процесом, репрезентація найзначиміших форм ідентичності, і висвітлення культурних та етнічних детермінантів (Мороз, 2009). Додатковою ідеєю щодо особливості

формування наративної ідентичності є наступна: вона формується з об'єднання минулого та уявного майбутнього, аби у результаті висвітлювати певну мету або ж ціль її існування (McAdams, & McLean, 2013, p. 233). Особливий інтерес у розумінні наративної ідентичності становлять її розвиток та можливість психологічної адаптації до певних подій (McAdams, & McLean, 2013, p. 233)..

Влучний смисловий відтінок наративній ідентичності надає П. Рікер, який вбачає у ній поєднання історичної якості та пізнання себе через оповідь. За ним, кожна історія, що поміщається у рамки тексту, обумовлюється часом, у межах якого була описана; а сам час також залежить від наданої оповіді, оскільки завдяки наративу й існують певні часові проміжки (Ricoeur, 1984, p. 52). Тобто, темпоральний аспект (історичність) і міра оповідання певних подій стають взаємопов'язаними саме через взаємозалежність. А в умовах узагальнення та надання наративу єдності історії, поняття «минулого, теперішнього та майбутнього» поступово стираються (Ricoeur, 1984, p. 61).

Можна припустити, що, внаслідок загального аналізу подій у межах конкретних часових проміжків, особистість визначає власне ставлення до свого досвіду та отримує можливість переосмислювати його, створюючи нові значення у майбутньому. Тож, ідентичність включає у себе дві взаємовиключні сторони: незмінність – як форму сталості та самоідентифікації, і здатність до змін – як можливість якісних новоутворень у розумінні себе. Ця теза досить метафорично представлена в однойменному заголовку однієї зі статей дотичної тематики (McLean, Pasupathi, & Pals, 2007): *«особистості створюють історії, що змінюють їх самих» («Selves Creating Stories Creating Selves»)*. За нашою думкою, наративна ідентичність представляє собою систему значимих подій, що разом поєднуються в цілісний самонаратив, який, в свою чергу, активно включається в особистий наратив – розповідь про себе – який може змінюватися протягом часу, залежно від зміни важливості подій, або ж додавання нових значимих подій до нього.

Оскільки в нашому дослідженні розглядається не лише проблема стану нарративної ідентичності, а й окреслення потенційного впливу на неї пандемії, неможливо не звернути увагу на такі наукові розробки як: психологічний вплив пандемічної хвороби (Zhang et al, 2020), зокрема вплив на емоційний та поведінковий стани (Pedrosa et al., 2020), а також вплив пандемії на медпрацівників (Preti et al., 2020). Додатково соціальні і культурні аспекти та їх зв'язок з нарративною ідентичністю розглядаються у наступних працях: (Hammack, & Toolis, 2014), (Bates, Hobman, & Bell, 2020), (Poelker, Gibbons, Hughes, & Powlishta, 2016), (McLean, Pasupathi, & Pals, 2007) тощо.

Враховуючи аспект вивчення нарративної ідентичності саме працівників служби підтримки, стикаємося з деякими ускладненнями, які в той же час додають нашій роботі наукової новизни, адже на подібну тематику відсутні ретельно опрацьовані дослідження. Натомість, радше існують праці на суміжну тематику та вивчення нарративної ідентичності окремо, у різних контекстах та з варіативною вибіркою респондентів. До того ж, у світлі останніх подій – охоплення країн пандемією COVID-19, логічно постає потреба у більшій увазі до вивчення психологічних особливостей ідентичності індивідів задля розуміння можливого впливу на них зовнішніх чинників, викликаних вірусом SARS. Саме тому було обрано в контексті нашого дослідження операторів служби підтримки як одну з найуразливіших категорій, з огляду на свої професійні обов'язки та умови праці. Той факт, що в цій професії зустрічаються досить різні типи особистостей – насамперед відносно демографічних факторів – доречно вивчати їх аспекти ідентичності, зокрема розкриття ідентичності через особистий нарратив. Адже, це потенційно надає більше можливостей для отримання уявлення про їх власний, неповторний прояв ідентичності загалом та нарративної ідентичності зокрема.

Мета статті. Робота має за мету здійснення теоретичного аналізу проблеми нарративної ідентичності операторів служби підтримки під час пандемії COVID; представлення авторської моделі нарративної ідентичності операторів служби підтримки, структурні компоненти якої викристалізовано

через самоідентифікацію, Я-концепцію, автобіографічний досвід, темпоральність.

Виклад матеріалу дослідження. Оскільки шлях розвитку наративної ідентичності відбивається в загальній матриці ідентичності загалом, неможливо не звернути увагу на досить влучне визначення структури ідентичності, яку пропонують В. Л. Зливков та С. О. Лукомська (2013), в якості *«динамічного соціального продукту інтеріоризації ресурсів пам'яті, свідомості та інтерпретацій, які характеризують біологічний організм, впливають на процеси соціального життя людини»* (с. 147). Річ у тому, що задля формування власної ідентичності індивід проходить певні етапи розвитку, що у результаті додають нових характеристик та значень до його світогляду. Те ж саме стосується і становлення ідентичності через розповідь – адже, осмислення власного життя шляхом оповідання про нього відбувається неодноразово впродовж певних часових періодів, що дозволяє створювати нові сенси та ставлення до власного досвіду. Вельми влучне визначення суті вивчення ідентичності через її особистий наратив пропонують Ф. Гаммак та Е. Туліс (Hammack, & Toolis, 2014), вказуючи, що інтерпретація життєвого досвіду відбувається не лише за окремий період часу, а за все життя, з чого постає висновок, що увесь життєвий шлях – *«сам по собі є предметом загальної інтерпретаційної діяльності»* (с. 49).

Логічно вважати, що для формування наративної ідентичності мають існувати певні когнітивні обумовлення, а саме здатність особи до перетворення свого життєвого досвіду у наратив. Сьогодні це пов'язують з існуванням автобіографічної пам'яті, що допомагає розуміти особистість та те, як вона формує зі свого досвіду конкретний сенс (Singer, 2004, р. 440). Поняття автобіографії (з грец. «autos» – сам, «bios» – життя, «grapho» – писати) розуміється як «опис власного життя» (Словник української мови, 1970-1980, с. 11) та включає в себе події із особистого досвіду. Появу ж самого явища персонального (особистого) наративу пов'язують із віковим періодом у два роки, коли дитина тільки починає говорити. Поступово, вже до 3,5 років у

малюка розвивається здібність до примітивної розповіді про себе у минулому часі, якої достатньо для того, аби її зміст був зрозумілий (Reese, Chen, Jack, & Hayne, 2009, p. 25).

Так, у процесі свого розвитку, взаємодіючи з іншими, особистість оброблює свій життєвий досвід та вносить до нього корективи відповідно до зовнішніх соціальних та культурних впливів. Ділитися власними наративами особистість починає з членами сім'ї та однолітками, і чи не найкритичнішим етапом розвитку наративних навичок у дітей є обговорення подій із батьками (Fivush, Haden, & Reese, p. 2006). У випадку, якщо батьки приділяють більше уваги деталізації розповіді та розбору її причин та емоційного значення, це може стимулювати дитину до створення більш наповнених оповідей про себе. У процесі дорослішання все більшу роль для розвитку власного наративу має його осмислення, що особливо помітно на прикладі підлітків та дорослих, які роблять більше сенсу з тих історій, де вони розповідають про себе (McLean, 2005, p. 685). Річ у тім, що, розважаючи співбесідника, значення сказаного не є настільки ж актуальним, як коли хтось розповідає про себе іншому (McLean, 2005, p. 685). Також, важливе місце в основі вдосконалення власного наративу займає наявність уважного слухача: деякі дослідження показують, що уважне слухання сприяє кращому оповіданню про себе (Pasupathi, & Hoyt, 2010).

Відповідно, задля кращого осмислення оповіді важливе позитивне ставлення з боку інших. Що, в свою чергу, веде до більш міцного закріплення значень, наданих самій оповіді, та вкорінення цих значень у розуміння людиною себе. Згідно нашої думки, вдалу схематичну модель того, як працює система включення автобіографічних історій в розуміння людиною себе запропонували К. МакЛін (McLean, Pasupathi, & Pals, 2007) разом з іншими дослідниками, що відображено на рис.1:

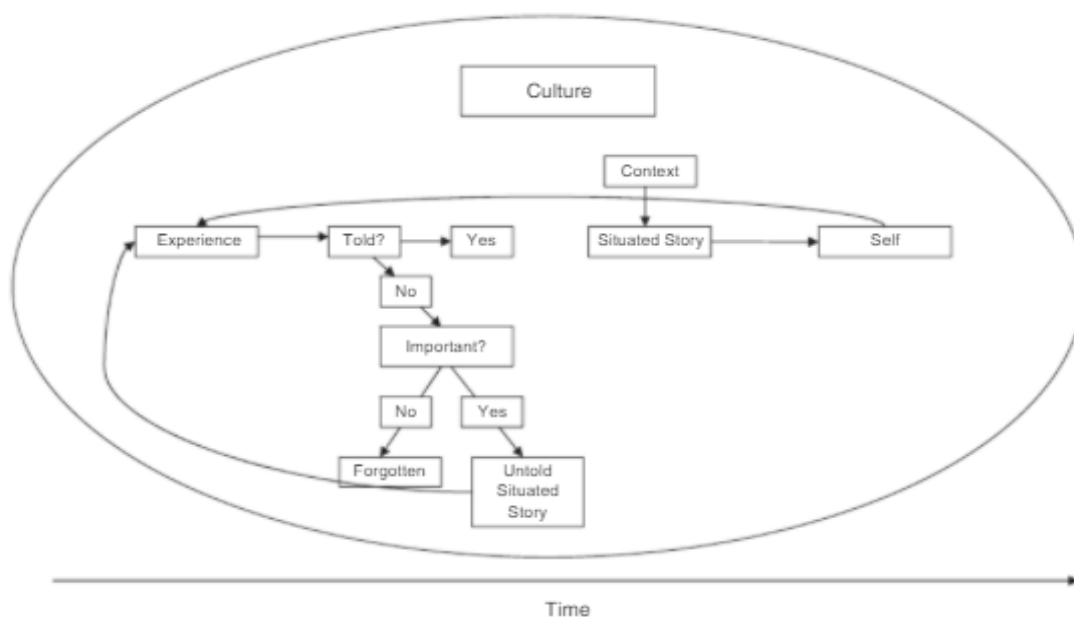


Figure 1 Process model of self-development.

Рисунок 1. Модель саморозвитку (McLean, Pasupathi, & Pals, 2007).

Суть моделі заключається в наступному: на процес створення історій на основі життєвих подій впливає контекст та досвід, які в свою чергу залежать від культурного середовища та набуваються впродовж певного часу. У випадку, якщо якийсь досвід не оповідається та не визнається індивідом як «значимий», з часом він забувається. Якщо ж історії ще не було створено, проте сама подія все ще вважається важливою, таке явище набуває статусу «нерозказаної ситуативної історії» та ще має шанс на те, аби бути вербалізованим (McLean, Pasupathi, & Pals, 2007). У свою чергу, будь-які ситуативні історії залежать від контексту та впливають на особистість (McLean, Pasupathi, & Pals, 2007). Як наслідок, обрані індивідом оповіді додаються до його бачення себе та власної історії, та потенційно приносять додаткові зміни до його ідентичності.

Дослідники Ф. Гаммак та Е. Туліс (Hammack, & Toolis, 2014), згадуючи у своїй роботі Колера та Виготського, наголошують на прямому зв'язку розвитку самонаративу з тими соціальними конструктами та визначеннями, які існують у суспільстві (с. 46). Тим не менш, автобіографічна оповідь також грає особливо активну роль у трансформації особистості як окремого учасника

соціуму та індивідуальності – внаслідок відтворення або ж відмови від «статусу-кво» (Hammack, & Toolis, 2014, p. 51).

Вище наведені дані щодо розуміння аспектів стану та розвитку нарративної ідентичності особистості, дозволяють нам допустити, що пандемія COVID може потенційно здійснювати певний вплив на нарративну ідентичність операторів служби підтримки, що може відобразитися на їх психічному здоров'ї, професійній самоідентифікації тощо.

Річ у тім, що на тлі глобальної економічної кризи, спричиненої пандемією, стала більш помітною криза соціальна – у вигляді різних обмежень, що більшою мірою стали направлені на соціальні відносини у суспільстві. Припускається, що саме обмеження, накладені на відстань між людьми у громадських місцях та загальну соціальну мобільність, можуть мати вплив на психічне здоров'я членів соціуму (Pedrosa et al., 2020). Із недавніх досліджень, як відповідь на наслідки пандемії у людей спостерігалось збільшення інтенсивності наступних станів: функціональні розлади, нудьга, стигматизація, занепокоєння, фобія, фрустрація та злість (Pedrosa et al., 2020). Ці та інші аспекти можуть також бути пов'язаними з розладами сну, критичними станами (де має місце тривожність), а також депресією та суїцидальною поведінкою (Sher, 2020).

Наслідки пандемії, що охоплюють багато сфер людського життя, несуть у собі елемент кризи, адже у кожного, кого вони зачепили, звичний плин життя зазнав певної трансформації. Для деякого цей досвід може бути травматичним, що у свою чергу відображається в нарративній ідентичності: це може проявлятися у відсутності в самонаративі логічної та чуттєвої складових (Tuval-Mashiach et al., 2004).

Втім, слід зауважити, що реакція на соціо-культурні чинники (включаючи ті, що спричинені пандемією) є досить індивідуальною та більше залежить від того, як сама людина відповідає на стрес і які техніки протидії може використовувати. Із деяких досліджень на цю тему було заключено, що саме активний контроль власних емоцій (як наприклад увага до своїх почуттів

та активний пошук шляхів їх покращення) призводить до позитивного психічного стану (Restubog, Ocampo, & Wang, 2020). Сюди ж можна віднести позитивні копінг-стратегії, що індивіди можуть використовувати для протидії стресу (Zhang et al., 2020). Використання подібних технік може потенційно знижувати рівень впливу зовнішніх стрес-факторів, включаючи глобальні чинники.

Тому, досліджуючи вплив пандемії на можливі зміни в наративній ідентичності операторів служби підтримки, в нас виникла необхідність створення моделі наративної ідентичності операторів служби підтримки. На рис. 2 представлено схематичне зображення авторської моделі:



Рисунок 2. Авторська модель наративної ідентичності операторів служби підтримки.

Для моделі наративної ідентичності оператора служби підтримки, було використано декілька структурних компонентів. Основні 4 компоненти у нашому випадку це: самоідентифікація, «Я-концепція», автобіографічний досвід та темпоральність. Самоідентифікація позначена поряд із логічною та чуттєвою наповненістю наративу, оскільки ці компоненти, на нашу думку, є взаємопов'язаними при створенні особистістю власного наративу.

З аналізу вищенаведеного теоретичного узагальнення в межах представленої проблематики дослідження, зрозуміло, що розповідаючи про

себе людина водночас виступає суб'єктом («діячем») та особою, відносно якої відбуваються навколишні дії. Ці фактори створюють в індивіда власне бачення та ставлення до подій а також дозволяють йому бачити своє місце в певних ситуаціях. За умов нелогічного представлення подій, або ж відсутності чуттєвої наповненості наративу можна говорити про наявність травматичного досвіду (Tuval-Mashiach et al., 2004).

Наступний компонент – «Я-концепція» перш за все визначає самооцінку індивіда та його бачення своєї ролі у самонаративі. Будучи включеним у наративну ідентичність, «Образ-Я» зазвичай проявляється у найбільш значимих для індивіда формах ідентичності, що обов'язково мають між собою важливий взаємозв'язок (Мороз, 2009). Тут ми також зазначили три основні види ідентичності, що потенційно мають розкриватися у самонаративі фахівця служби підтримки. Особистісна ідентичність включає в себе персональні цінності, вольові якості та мотивацію людини, та власне відображає сталу систему характеристик та цінностей (позитивне або негативне відношення до певних явищ), які здатні змінюватися за рахунок зовнішніх факторів, зокрема соціальних (Мороз, 2019). Соціальна ідентичність також містить риси, за рахунок яких особистість досягає відповідності певним соціальним ролям та які визначають її приналежність до певної групи (Мороз, 2009). Ця форма ідентичності також містить у собі мотиваційний компонент та керується оціночною та емоційною (афективною) складовими. Остання присутня і в професійній ідентичності, з огляду на те, що цей вид є різновидом соціальної ідентичності (Зливков, & Лукомська, 2013, с. 147). До емоційного компонента в цьому випадку додаються і ціннісна, і когнітивна складові, що дозволяють фахівцю усвідомлювати свою професійну приналежність та місце в робочому колективі (Зливков, & Лукомська, 2013, с. 147).

Наступний структурний елемент – автобіографічний досвід – представлений водночас і 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 для людини. У той же час, новий досвід дозволяє створювати нові

наративи, 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 особистого наративу – тобто, між ними вимальовується повна відповідність.

Останній компонент – темпоральність – уособлює собою аспект історичності, а саме часові проміжки, впродовж яких відбувається набуття досвіду, переосмислення та формування нових ставлень до життєвих ситуацій. Фактор історичності (темпоральності) має на увазі послідовність подій, адже в кожній історії обов'язково має бути початок, розвиток та фінал (Самчук, 2014). Так і у випадку з особистим наративом – особистість встановлює для себе логічний зв'язок між ситуаціями зі свого досвіду та заздалегідь розуміє їх наступність. Усе це разом дозволяє індивіду бачити наратив під певним кутом та формувати з нього свої висновки.

Резюмуючи, представлена модель наративної ідентичності включає в себе і фактор сталості – сформованості та незмінності окремих характеристик ідентичності та «образу-Я», і прогресивний аспект – можливість змінювати ставлення до життєвого досвіду та трансформувати цю ж ідентичність, додаючи до автобіографії особистості нових значень та інтерпретацій.

Висновки, перспективи подальших пошуків у напрямі дослідження.

Наративна ідентичність являє собою усвідомлення людиною власного «Я», значимого досвіду, що влітається у її розповідь про життя. Серед компонентів наративної ідентичності можна визначити такі як: включення особистості у наратив, використання структури ідентичності, послідовність (історичність) оповіді та вироблення власного сенсу з наративу. Саме через наративну ідентичність особистість може відтворити зв'язок між собою у минулому та теперішньому, що допомагає проаналізувати її розвиток впродовж життя.

Представлена авторська модель наративної ідентичності оператора служби підтримки робить акцент на чотирьох компонентах і двох аспектах –

незмінності наративної ідентичності, здатності до трансформації. Серед компонентів виділяються самоідентифікація, «Я-концепція», темпоральність та автобіографічний досвід, оскільки разом вони формують ключові елементи функціонування наративної ідентичності, адже, осмислюючи власний досвід індивід неминуче приходять до ототожнення своєї психічної та оповідної реальностей. А це заглиблює нас в метафорику думки про те, що створені особистістю самонаративи змінюють її саму (McLean, Pasupathi, & Pals, 2007).

Перспективою подальшого вивчення обраної теми є безпосереднє емпіричне дослідження наявності (або ж відсутності) впливу соціокультурних аспектів, спричинених пандемією, на наративну ідентичність операторів служби підтримки. Цінні результати можуть бути отримані за допомогою особистих наративів операторів служби підтримки в якості довільного опису свого бачення власного «Я» до початку пандемії та на теперішній момент, в якості пропозиції порівняти минулий досвід бачення власної ідентичності з теперішнім на кшталт таких питань: «яким Ви представляли себе (Власне "Я") до початку пандемії?» та «яким Ви бачите себе (Власне "Я") зараз, на момент пандемії?», що може бути корисним для розуміння як власне наративної ідентичності операторів служби підтримки, так і явища наративної ідентичності в цілому.

Список використаних джерел:

1. Зливков В. Л., Лукомська С. О. (2013). Становлення поняття «професійна ідентичність» у вітчизняній і зарубіжній психології. *Горизонти освіти*, 143-148.
2. Краєва О. А. (2018). *Подолання кризи ідентичності в підлітковому віці: монографія*. Харків: Видавництво Іванченка І.С., 218 с.
3. Мороз Р. А. (2009). Наративний підхід до дослідження ідентичності особистості. *Наука і освіта: Науково-практичний журнал Південного наукового Центру АПН України*, 30-34.

4. Самчук О.О. (2014) Становлення феномену нарративної ідентичності особистості в історико-філософських парадигмах. Практична філософія. К.: ПАРАПАН, № 54, 114-146.
5. Словник української мови: в 11 тт. АН УРСР (1970-1980). Інститут мовознавства; за ред. І. К. Білодіда. К. Наукова думка, Т. 1., 11.
6. Словник української мови: в 11 томах (1974). Том 5, 718. Режим доступу: <http://sum.in.ua/s/opovidaty>
7. 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*. doi: 35(1):51-83.
8. Fivush, R., Haden, C. A., & Reese, E. (2006). Elaborating on elaborations: role of maternal reminiscing style in cognitive and socioemotional development. *Child development*, 77(6), 1568–1588. doi.org/10.1111/j.1467-8624.2006.00960.x
9. Hammack, P. L., & Toolis, E. (2014). Narrative and the social construction of adulthood. *New directions for child and adolescent development*, 2014(145), 43–56. <https://doi.org/10.1002/cad.20066>
10. Mcadams, Dan & McLean, Kate. (2013). Narrative Identity. *Current Directions in Psychological Science*. 22. 233-238. 10.1177/0963721413475622.
11. McLean, K. C., Pasupathi, M., & Pals, J. L. (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, Inc*, 11(3), 262–278. doi.org/10.1177/1088868307301034
12. McLean K. C. (2005). Late adolescent identity development: narrative meaning making and memory telling. *Developmental psychology*, 41(4), 683–691. doi.org/10.1037/0012-1649.41.4.683
13. Pasupathi, M., & Hoyt, T. (2010). Silence and the shaping of memory: how distracted listeners affect speakers' subsequent recall of a computer game experience. *Memory* (Hove, England), 18(2), 159–169. doi.org/10.1080/09658210902992917

14. 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. doi.org/10.3389/fpsyg.2020.566212
15. Poelker, K. E., Gibbons, J. L., Hughes, H. M., & Powlishta, K. K. (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. doi.org/10.1080/02673843.2015.1067895
16. Preti, E., Di Mattei, V., Perego, G., Ferrari, F., Mazzetti, M., Taranto, P., Di Pierro, R., Madeddu, F., & Calati, R. (2020). The Psychological Impact of Epidemic and Pandemic Outbreaks on Healthcare Workers: Rapid Review of the Evidence. *Current psychiatry reports*, 22(8), 43. doi.org/10.1007/s11920-020-01166-z
17. Reese, Elaine & Chen, Yan & Jack, Fiona & Hayne, Harlene. (2009). *Emerging Identities: Narrative and Self from Early Childhood to Early Adolescence*. doi: 10.1007/978-0-387-89825-4_2.
18. Restubog, Simon & Ocampo, Anna & Wang, Lu. (2020). Taking control amidst the chaos: Emotion regulation during the COVID-19 pandemic. *Journal of Vocational Behavior*. 119. doi: 10.1016/j.jvb.2020.103440.
19. Ricoeur, P., MacLaughlin, K., & Pellauer, D. (1984). *Time and narrative*. University of Chicago Press.
20. Sher L. (2020). COVID-19, anxiety, sleep disturbances and suicide. *Sleep medicine*, 70, 124. doi.org/10.1016/j.sleep.2020.04.019
21. Sheraton, M., Deo, N., Dutt, T., Surani, S., Hall-Flavin, D., & Kashyap, R. (2020). Psychological effects of the COVID 19 pandemic on healthcare workers globally: A systematic review. *Psychiatry research*, 292, 113360. doi.org/10.1016/j.psychres.2020.113360
22. Singer J. A. (2004). Narrative identity and meaning making across the adult lifespan: an introduction. *Journal of personality*, 72(3), 437–459. doi.org/10.1111/j.0022-3506.2004.00268.x

23. Tuval-Mashiach, R., Freedman, S., Bargai, N., Boker, R., Hadar, H., & Shalev, A. Y. (2004). Coping with trauma: narrative and cognitive perspectives. *Psychiatry*, 67(3), 280–293. doi.org/10.1521/psyc.67.3.280.48977
24. Zhang, C., Ye, M., Fu, Y., Yang, M., Luo, F., Yuan, J., & Tao, Q. (2020). The Psychological Impact of the COVID-19 Pandemic on Teenagers in China. *The Journal of adolescent health : official publication of the Society for Adolescent Medicine*, 67(6), 747–755. doi.org/10.1016/j.jadohealth.2020.08.026

References:

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*. doi: 35(1):51-83.
2. Fivush, R., Haden, C. A., & Reese, E. (2006). Elaborating on elaborations: role of maternal reminiscing style in cognitive and socioemotional development. *Child development*, 77(6), 1568–1588. doi.org/10.1111/j.1467-8624.2006.00960.x
3. Hammack, P. L., & Toolis, E. (2014). Narrative and the social construction of adulthood. *New directions for child and adolescent development*, 2014(145), 43–56. <https://doi.org/10.1002/cad.20066>
4. Krajeva O. A. (2018) Podolannja kryzy identychnosti v pidlitkovomu vici [Overcoming the identity crisis in adolescence]. Kharkiv: Vyd-vo Ivanchenka I. S. [in Ukrainian].
5. *New Directions for Child and Adolescent Development*, 2014(145), 43–56. doi.org/10.1002/cad.20066
6. Mcadams, Dan & McLean, Kate. (2013). Narrative Identity. *Current Directions in Psychological Science*. 22. 233-238. 10.1177/0963721413475622.
7. McLean, K. C., Pasupathi, M., & Pals, J. L. (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, Inc*, 11(3), 262–278. doi.org/10.1177/1088868307301034

8. McLean K. C. (2005). Late adolescent identity development: narrative meaning making and memory telling. *Developmental psychology*, 41(4), 683–691. doi.org/10.1037/0012-1649.41.4.683
9. Moroz R. A. (2009). Naratyvnyi pidkhid do doslidzhennia identychnosti osobystosti. *Nauka i osvita: Naukovo-praktychnyi zhurnal Pivdennoho naukovoho Tsentru APN Ukrainy*, 30-34.
10. Pasupathi, M., & Hoyt, T. (2010). Silence and the shaping of memory: how distracted listeners affect speakers' subsequent recall of a computer game experience. *Memory* (Hove, England), 18(2), 159–169. doi.org/10.1080/09658210902992917
11. 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. doi.org/10.3389/fpsyg.2020.566212
12. Poelker, K. E., Gibbons, J. L., Hughes, H. M., & Powlishta, K. K. (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. doi.org/10.1080/02673843.2015.1067895
13. Preti, E., Di Mattei, V., Perego, G., Ferrari, F., Mazzetti, M., Taranto, P., Di Pierro, R., Madeddu, F., & Calati, R. (2020). The Psychological Impact of Epidemic and Pandemic Outbreaks on Healthcare Workers: Rapid Review of the Evidence. *Current psychiatry reports*, 22(8), 43. doi.org/10.1007/s11920-020-01166-z
14. Reese, Elaine & Chen, Yan & Jack, Fiona & Hayne, Harlene. (2009). *Emerging Identities: Narrative and Self from Early Childhood to Early Adolescence*. doi: 10.1007/978-0-387-89825-4_2.
15. Restubog, Simon & Ocampo, Anna & Wang, Lu. (2020). Taking control amidst the chaos: Emotion regulation during the COVID-19 pandemic. *Journal of Vocational Behavior*. 119. doi: 10.1016/j.jvb.2020.103440.
16. Ricoeur, P., MacLaughlin, K., & Pellauer, D. (1984). *Time and narrative*. University of Chicago Press.

17. Samchuk O.O. (2014) Stanovlennia fenomenu naratyvnoi identychnosti osobystosti v istoryko-filosofskykh paradyhmakh. Praktychna filosofiia. K.: PARAPAN, № 54, 114-146.
18. Sher L. (2020). COVID-19, anxiety, sleep disturbances and suicide. *Sleep medicine*, 70, 124. doi.org/10.1016/j.sleep.2020.04.019
19. Sheraton, M., Deo, N., Dutt, T., Surani, S., Hall-Flavin, D., & Kashyap, R. (2020). Psychological effects of the COVID 19 pandemic on healthcare workers globally: A systematic review. *Psychiatry research*, 292, 113360. doi.org/10.1016/j.psychres.2020.113360
20. Singer J. A. (2004). Narrative identity and meaning making across the adult lifespan: an introduction. *Journal of personality*, 72(3), 437–459. doi.org/10.1111/j.0022-3506.2004.00268.
21. Slovnky ukraïnskoi movy: v 11 tt. AN URSR (1970-1980). Instytut movoznavstva; za red. I. K. Bilodida. K. Naukova dumka, T. 1., 11.
22. Slovnky ukraïnskoi movy: v 11 tomakh (1974). Tom 5, 718. Rezhym dostupu: <http://sum.in.ua/s/opovidaty>
23. Tuval-Mashiach, R., Freedman, S., Bargai, N., Boker, R., Hadar, H., & Shalev, A. Y. (2004). Coping with trauma: narrative and cognitive perspectives. *Psychiatry*, 67(3), 280–293. doi.org/10.1521/psyc.67.3.280.48977
24. Zhang, C., Ye, M., Fu, Y., Yang, M., Luo, F., Yuan, J., & Tao, Q. (2020). The Psychological Impact of the COVID-19 Pandemic on Teenagers in China. *The Journal of adolescent health : official publication of the Society for Adolescent Medicine*, 67(6), 747–755. doi.org/10.1016/j.jadohealth.2020.08.026
25. Zlyvko V. L., Lukomska S. O. (2013). Stanovlennia poniattia «profesiina identychnist» u vitchyzniani i zarubizhnii psykholohii. *Horyzonty osvity*, 143-148.

Крылова А.А. Краевая О.А. Особенности нарративной идентичности операторов службы поддержки в условиях пандемии COVID. В статье представлено теоретический анализ нарративной идентичности наряду с презентованной авторской моделью нарративной идентичности операторов службы поддержки, которая включает в себя некоторые структурные

компоненты: самоидентификацию, «Я-концепцию», автобиографический опыт, темпоральность. Авторское видение состояния нарративной идентичности операторов службы поддержки, воплощенное в разработанной модели, доказывает включение в себя не только фактора устойчивости – сформированности, неизменности отдельных характеристик идентичности, «образа-Я», но и прогрессивного аспекта – возможности менять отношение к жизненному опыту, трансформировать собственную нарративную идентичность, добавляя к автобиографии личности новые значения. Нарративную идентичность можно интерпретировать как осознание личностью собственного «Я», значимого опыта, что вплетается в повествование о жизни. Среди компонентов нарративной идентичности отмечено: включение личности в нарратив, использование структуры идентичности, последовательность (историчность) повествования, выработка собственного смысла из нарратива. Нарративная идентичность также представлена системой значимых событий, что вместе объединяются в целостный самонаратив, который, в свою очередь, активно включается в личный нарратив – рассказ о себе – и он же может изменяться в течение времени, в зависимости от изменения важности событий, или же в случае добавления новых значимых дефиниций. Акцентируется, что нарративная идентичность личности может воспроизводить связь между собой в прошлом и настоящем, что способствует психологическому анализу ее состояния и развития на протяжении жизни.

Ключевые слова: автобиографический опыт, личностный нарратив, нарратив, нарративная идентичность, операторы службы поддержки, самоидентификация, самонаратив, темпоральность, Я-концепция.

Krylova A.A. Kraieva O.A. The Features of Narrative Identity of Customer Support Representatives during COVID pandemic. The article includes a theoretical analysis of narrative identity as well as author's model of the narrative identity of customer support representatives, where such structural components are described: self-identification, “Self-concept”, autobiographical

experience, temporality. The state of narrative identity of support service operators, which has been embodied in the author's model, includes not only the aspect of permanence – formation, immutability of certain identity characteristics, "self-image", but also the progressive aspect – the ability to change attitude to life experience and transform own narrative identity by adding new meanings to the autobiography of an individual. Narrative identity is interpreted as a person's awareness of his (her) own "I", a significant experience that is intertwined with the story of life. The following components of narrative identity are noted: the inclusion of personality in the narrative, the use of identity structure, the coherence (historicity) of a story, the development of own meaning from the narrative. Narrative identity is also represented by a system of significant events, combined into a holistic self-narrative, which in turn is actively included in the personal narrative – the story of oneself – that can change over time, depending on the importance of events or new meaningful definitions being added. It is emphasized that the narrative identity of an individual can reproduce the connection between the past and the present, which contributes to the psychological analysis of one's condition and development throughout life.

Keywords: autobiographical experience, customer support representatives, narrative, narrative identity, personal narrative, self-concept, self-identification, self-narrative, temporality.