

Інститут психології імені Г.С. Костюка
Національної академії педагогічних наук України
Українська Асоціація організаційних психологів
та психологів праці

ОРГАНІЗАЦІЙНА ПСИХОЛОГІЯ ЕКОНОМІЧНА ПСИХОЛОГІЯ

Науковий журнал

№ 2–3 (5–6)

**За науковою редакцією
С.Д. Максименка та Л.М. Карамушки**

**Київ
2016**

Рецензенти:

А.М. Грись – доктор психологічних наук, професор, завідувачка лабораторії психології соціально дезадаптованих неповнолітніх Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України;

П.В. Лушин – доктор психологічних наук, професор, завідувач кафедри загальної та практичної психології ДВНЗ «Університет менеджменту освіти» НАПН України.

*Друкується за ухвалою Вченої ради
Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України
(Протокол № 10 від 27.10.2016 р.)*

**За науковою редакцією
С.Д. Максименка та Л.М. Карамушки**

Міжнародна редакційна колегія:

Максименко Сергій Дмитрович, дійсний член НАПН України, доктор психологічних наук, професор, директор Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України (*головний редактор*); **Карамушка Людмила Миколаївна**, член-кор. НАПН України, доктор психологічних наук, професор, заступник директора Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України (*заст. головного редактора*); **Чепелева Наталія Василівна**, дійсний член НАПН України, доктор психологічних наук, професор, заступник директора Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України; **Кокун Олег Матвійович**, доктор психологічних наук, професор, заступник директора Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України; **Креденцер Оксана Валеріївна**, кандидат психологічних наук, доцент, старший науковий співробітник лабораторії організаційної та соціальної психології Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України (*відповідальний секретар*); **Бондарчук Олена Іванівна**, доктор психологічних наук, професор, завідувачка кафедри психології управління Університету менеджменту освіти; **Москаленко Валентина Володимирівна**, доктор філософських наук, професор; **Терещенко Кіра Володимирівна**, кандидат психологічних наук, науковий співробітник лабораторії організаційної та соціальної психології Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України; **Івкін Володимир Миколайович**, кандидат психологічних наук, доцент, науковий співробітник лабораторії організаційної та соціальної психології Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України; **Кожушнік Барбара**, доктор психологічних наук, професор, директор Школи управління Університету Сілезії, завідувачка кафедри праці та організаційної психології Інституту психології (Республіка Польща); **Латам Гері**, доктор психологічних наук, професор організаційної ефективності Ротманської школи менеджменту Університету Торонто (Канада); **Тейхманн Марс**, доктор психологічних наук, професор, директор Інституту індустріальної психології Талліннського технічного університету (Естонія); **Янчук Володимир Олександрович**, доктор психологічних наук, професор, декан факультету професійного розвитку спеціалістів освіти Академії післядипломної освіти (Республіка Білорусь).

Міжнародна наукова рада:

Картер Анжела, доктор психологічних наук, професор, викладач психології праці Інституту психології праці Школи менеджменту Шеффілдського університету (Великобританія); **Цауркубуле Жанна**, доктор інженерних наук, професор, ректор Балтійського інституту психології та менеджменту (Латвія); **Коростеліна Карина Валентинівна**, доктор психологічних наук, професор Школи аналізу та розв'язання конфліктів Університету Джорджа Месона (США); **Фурманов Ігор Олександрович**, доктор психологічних наук, професор, завідувач кафедри психології факультету філософії та соціальних наук Білоруського державного університету (Республіка Білорусь); **Корольчук Микола Степанович**, доктор психологічних наук, професор, завідувач кафедри психології Київського національного торговельно-економічного університету; **Завадська Наталія Євгенівна**, доктор психологічних наук, професор, завідувачка кафедри соціальної та практичної психології Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля (м. Северодонецьк); **Бочелюк Віталій Йосипович**, доктор психологічних наук, професор, професор кафедри психології Запорізького національного технічного університету; **Ващенко Ірина Володимирівна**, доктор психологічних наук, професор, заступник декана з наукової роботи Київського національного університету імені Тараса Шевченка.

Засновники: Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України, Українська Асоціація організаційних психологів та психологів праці.

*Свідоцтво про державну реєстрацію друкованого засобу масової інформації
серія КВ № 9340 від 15.11.2004 р.*

*Журнал внесено до Переліку наукових фахових видань України з психології
(Наказ № 528 МОН України від 28 квітня 2015 р.)*

Веб-сайт журналу <http://orgpsy-journal.in.ua/>

© Організаційна психологія. Економічна психологія, 2016

G.S. Kostiuk Institute of Psychology
of National Academy of Educational Sciences of Ukraine
Ukrainian Association of Organizational and Work
Psychologists

**ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY
ECONOMIC PSYCHOLOGY**

SCIENTIFIC JOURNAL

№ 2–3 (5–6)

**Kyiv
2016**

Reviewers:

A.M. Gryś – Dr., Prof., Head of Laboratory of Psychology of Socially Maladjusted Juveniles, G.S.Kostiuk Institute of psychology, NAES of Ukraine;

P.V. Lushin – Dr., Prof., Head of Department of general and applied psychology, University of educational management, NAES of Ukraine.

*Published by the decision of the Scientific Council of
G.S. Kostiuk Institute of Psychology of the NAES of Ukraine
(Proceedings № 10 of October 27, 2016)*

Scientific editors:

S.D. Maksymenko and L.M. Karamushka

International Editorial Board:

Maksymenko, Sergey, academician of the NAES of Ukraine, Dr., Prof., Director, G.S. Kostiuk Institute of Psychology of the NAES of Ukraine (editor-in-chief); **Karamushka, Liudmyla**, corresponding member of the NAES of Ukraine, Dr., Prof., Deputy Director, G.S. Kostiuk Institute of Psychology of the NAES of Ukraine (deputy editor-in-chief); **Chepeleva, Natalia**, academician of the NAES of Ukraine, Dr., Prof., Deputy Director, G.S. Kostiuk Institute of Psychology of the NAES of Ukraine; **Kokun, Oleg**, Dr., Prof., Deputy Director, G.S. Kostiuk Institute of Psychology of the NAES of Ukraine; **Kredentser, Oksana**, PhD, senior researcher, Laboratory of organizational and social psychology, G.S. Kostiuk Institute of Psychology of NAES of Ukraine (executive secretary); **Bondarchuk, Olena**, Dr., Prof., Head, Department. of Psychology of management, University of Educational Management; **Moskalenko, Valentina**, Dr., Prof.; **Tereshchenko, Kira**, PhD, researcher, Laboratory of organizational and social psychology, G.S. Kostiuk Institute of Psychology of the NAES of Ukraine; **Ivkin, Vladimir**, PhD, Assoc. Prof., researcher, Laboratory of organizational and social psychology of G.S. Kostiuk Institute of Psychology of NAES of Ukraine; **Kożusznik, Barbara**, Dr., Professor of Work and Organizational Psychology, Director of the School of Management at the University of Silesia, Director of the Chair of Work and Organizational Psychology in the Institute of Psychology at the Faculty of Pedagogy and Psychology (Poland); **Latham, Gary**, Dr., Professor of Organizational Effectiveness, Rotman School of Management, University of Toronto (Canada); **Teichmann, Mare**, Dr., Professor of Psychology, Chair of Psychology, Director of Institute of Industrial Psychology at Tallinn University of Technology; Professor of Managerial Psychology at University of Silesia (Estonia); **Yanchuk, Vladimir**, Dr., Prof., Dean, Department of professional development of educators, Academy of Postgraduate Education (Republic of Belarus).

International Scientific Council:

Carter, Angela, Dr., Prof., Occupational Psychologist, Lecturer in Work Psychology, Institute of Work Psychology, Sheffield University Management School (UK); **Tsaurkubule, Jeanne**, Dr. of Engineering Sciences, Prof., Rector, Baltic Institute of Psychology and Management (Latvia); **Korostelina, Karina**, Dr., Prof., School for Conflict Analysis and Resolution, George Mason University (USA); **Furmanov, Igor**, Dr., Prof., Head, Department of psychology, Faculty of Philosophy and Social Sciences, Belarusian State University (Belarus); **Korolchuk, Mykola**, Dr., Prof., Head, Department of psychology, Kyiv National University of Trade and Economics; **Zavadska, Natalia**, Dr., Prof., Head, Department of social and applied Psychology, East Ukrainian National University named after V. Dahl (Severodonetsk); **Bochelyuk, Vitaliy**, Dr., Prof., Department of psychology, Zaporizhya National Technical University; **Vashchenko, Iryna**, Dr., Prof., Vice-Dean, Kyiv National Taras Shevchenko University.

Founders: G.S. Kostiuk Institute of Psychology of the NAES of Ukraine, Ukrainian Association of Organizational and Work Psychologists.

*Certificate of State Registration of the Mass Media Publication
KB № 9340 of 15.11.2004*

*The Journal is on the List of specialized scientific editions of Ukraine on psychology
(Order № 528 of the Ministry of Education of Ukraine, 28 April, 2015)*

The Journal's website: <http://orgpsy-journal.in.ua/>

ЗМІСТ

Баранова В.А. Зв'язок між психологічними характеристиками педагогічних працівників та особливостями розвитку типів організаційної культури позашкільних навчальних закладів	7
Брюховецька О.В. Взаємозв'язок стилю управління і управлінської емпатії керівників загальноосвітніх навчальних закладів	15
Вашека Т.В., Гічан І.С., Гічан К.І. Зв'язок соціально-психологічної адаптації переселенців із Донецької та Луганської областей із вибором ними копінг-стратегій	22
Гончаренко Я.В. Методики для дослідження орієнтації на клієнта персоналу комерційних організацій	30
Горбанюк О.С., Куц О.В. Методичне забезпечення оцінювання багатовимірного впливу іміджу брендів виробів та послуг на власний образ споживача	37
Грубі Т.В. Взаємозв'язок між особистісними чинниками та складовими професійного вигорання працівників державної фіскальної служби України	46
Drozdova, Yu.V., Kolot, L.A. Self-identification as an important factor of professional realization	53
Журавльов В.В. Результати реалізації тренінгу «Організаційно-психологічна підготовка до професійно-управлінської діяльності керівників органів охорони державного кордону»	59
Захаренко Л.М. Взаємозв'язок негативної агресивності особистості з типом міжособистісних відносин	67
Karamushka, L.M., Gnuskina, G.V., Ivkin, V.M. Occupational burnout: the relationships with internal and external professional characteristics of businessmen	74
Карамушка Л.М., Заїка І.В. Соціальна фрустрованість освітнього персоналу: зв'язок із типами організаційної культури загальноосвітніх навчальних закладів	80
Кот Г.М. Гендерний аспект психологічної підготовки майбутніх менеджерів культурно-дозвіллевої діяльності	89
Мушегов О.М. Особливості самоефективності педагогічних працівників загальноосвітніх навчальних закладів	97

CONTENTS

Baranova, V.A. The links between psychological characteristics of the teaching staff and the features of development of types of organizational culture of extracurricular educational institutions	7
Brukhovetska, O.V. Links between secondary school principals' leadership styles and managerial empathy	15
Vasheka, T.V., Gichan, I.S., Gichan, K.I. Links between social and psychological adaptation of migrants from Donetsk and Lugansk regions and their coping strategies	22
Goncharenko, Ya.V. Commercial organization staff's customer centeredness research tools	30
Gorbaniuk, O.S., Kuts, O.V. Methods for direct multidimensional measurement of the brand influence on the consumer's self-concept	37
Grubi, T.V. Correlations between personality factors and components of professional burnout of employees of State Fiscal Service of Ukraine	46
Drozdova, Yu.V., Kolot, L.A. Self-identification as an important factor of professional realization	53
Zhuravliov, V.V. «Organizational and psychological preparation of the chiefs of state border guard service detachments for professional and management activity» training results	59
Zakharenko, L.M. Relationships between negative aggressiveness and types of interpersonal relations	67
Karamushka, L.M., Gnuskina, G.V., Ivkin, V.M. Occupational burnout: the relationships with internal and external professional characteristics of businessmen	74
Karamushka, L.M., Zaika, I.V. Social frustration of teaching staff: relationship with the organizational culture types of secondary schools	80
Kot, G.M. The gender aspect of psychological training of students of cultural and recreational activities management	89
Mushehov, O.M. Features of self-efficacy of teaching staff of secondary educational institutions	97

УДК 316.647.5:005.32:373

Баранова В.А.

ЗВ'ЯЗОК МІЖ ПСИХОЛОГІЧНИМИ ХАРАКТЕРИСТИКАМИ ПЕДАГОГІЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ ТА ОСОБЛИВОСТЯМИ РОЗВИТКУ ТИПІВ ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ КУЛЬТУРИ ПОЗАШКІЛЬНИХ НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДІВ

Баранова В.А. Зв'язок між психологічними характеристиками педагогічних працівників та особливостями розвитку типів організаційної культури позашкільних навчальних закладів. У статті на основі емпіричного дослідження констатовано недостатній рівень розвитку психологічних характеристик педагогічних працівників позашкільних навчальних закладів (позитивної групової мотивації та творчого потенціалу). Показано представленість у позашкільних навчальних закладах таких типів організаційної культури, як культури «влади», культури «ролі», культури «завдань», культури «особистості», як у «реальній», так і «ідеальній» формі. Констатовано орієнтацію персоналу позашкільних навчальних закладів на посилення «прогресивних» типів організаційних культур (культуру «особистості» і культуру «завдань»). Виявлено зв'язок між рівнем розвитку психологічних характеристик педагогічних працівників та рівнем розвитку різних типів організаційних культур позашкільних навчальних закладів.

Ключові слова: позашкільні навчальні заклади; психологічні характеристики педагогічних працівників; позитивна групової мотивація; творчий потенціал; організаційна культура; типи організаційної культури.

Баранова В.А. Связь между психологическими характеристиками педагогических работников и особенностями развития типов организационной культуры внешкольных учебных заведений. В статье на основе эмпирического исследования констатируется недостаточный уровень развития психологических характеристик педагогических коллективов внешкольных учебных заведений (положительной групповой мотивации и творческого потенциала). Показана представленность во внешкольных учебных заведениях таких типов организационной культуры, как культуры «власти», культуры «роли», культуры «задач», культуры «личности», как в «реальной», так и в «идеальной» форме. Констатируется ориентация персонала внешкольных учебных заведений на усиление «прогрессивных» типов организационных культур (культуру «личности» и культуру «задач»). Установлена связь между уровнем развития психологических характеристик педагогических работников и уровнем развития различных типов организационных культур внешкольных учебных заведений.

Ключевые слова: внешкольные учебные заведения; характеристики педагогических работников; положительная групповая мотивация; творческий потенциал; организационная культура; типы организационной культуры.

Постановка проблеми. Позашкільна освіта є складовою системи безперервної освіти України, оскільки позашкільні навчальні заклади виконують важливі соціальні функції щодо освіти і виховання моральної культурної особистості, свідомого громадянина; сприяють соціальному становленню вихованців, їхній самореалізації та професійному самовизначенню; створюють умови для інтелектуального, фізичного й культурного розвитку особистості, забезпечують змістовне дозвілля дітей та молоді, формують цінності здорового способу життя тощо. Отже, позашкільні навчальні заклади відіграють значну роль у розвитку особистості дітей та учнівської молоді.

Проте аналіз літератури показує, що позашкільні навчальні заклади, на відміну від загальноосвітніх і вищих, значно менше виступали предметом дослідження з боку психологів, які, в основному, увагу приділяли питанню організації психологічного супроводу навчально-виховного процесу в позашкільному навчальному закладі. Разом із тим, практично не розробленою є проблема розвитку організаційної культури позашкільних навчальних закладів, психологічних чинників та умов її розвитку, чільне місце серед яких займають психологічні особливості педагогічних колективів таких закладів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Аналіз літературних джерел показує, що організаційна культура виступала предметом спеціальних досліджень *зарубіжних* [13; 15–17] і *вітчизняних* [1; 2; 3; 6; 7; 9; 11; 12 та ін.] дослідників, у роботах яких висвітлено зміст організаційної культури, її структуру, види, функції, етапи, умови та особливості розвитку в різних соціальних сферах.

Вагоме місце серед цих розробок займають роботи, які стосуються особливостей розвитку організаційної культури освітніх організацій як у системі загальної середньої [3; 4; 5; 9], так і вищої освіти [1; 6]. У дослідженнях, які стосуються цього напрямку, розкрито типи організаційної культури, її роль у професійному становленні учнів і студентів, визначено етапи та психологічні умови розвитку організаційної культури, розроблено систему тренінгових занять для психологічної підготовки вчителів та керівників освітніх організацій з цього напрямку.

У той же час, психологічні особливості розвитку організаційної культури позашкільних навчальних закладів, зокрема в контексті аналізу психологічних чинників, які впливають на рівень розвитку цього феномену, досліджено не достатньо. У наших попередніх роботах [4] проаналізовано вплив стилю керівництва управлінського персоналу на рівень розвитку типів організаційної культури позашкільних навчальних закладів. Психологічні характеристики педагогічних працівників, зокрема, мотивація педагогічних працівників та рівень розвитку їхнього творчого потенціалу як чинник розвитку організаційної культури позашкільних навчальних закладів раніше не виступали предметом спеціального аналізу.

Актуальність проблеми та її недостатня розробка обумовила постановку нами таких **завдань дослідження:**

1. Визначити рівень розвитку психологічних характеристик педагогічних працівників позашкільних навчальних закладів (позитивної групової мотивації і творчого потенціалу).
2. Проаналізувати рівень розвитку різних типів організаційної культури (у «реальній» та «ідеальній» формах).
3. Дослідити зв'язок між рівнем розвитку основних характеристик педагогічних колективів і типами організаційної культури позашкільних навчальних закладів.

Виклад основного матеріалу і результатів дослідження. Для дослідження *позитивної групової мотивації* працівників позашкільних навчальних закладів використовувалася методика В. Розанової «Формування позитивної групової мотивації» [10]. Методика дозволяє оцінити ступінь сформованості групової мотивації колективу за трьома рівнями: 1) *низький рівень позитивної мотивації* (низький рівень згуртованості й активності членів колективу, незадовільні міжособистісні відносини, наявність конфліктів, неприйняття працівниками організаційних цілей, відсутність довірливих відносин членів групи з керівником і прагнення взяти відповідальність за виконувану роботу, низький ступінь узгодженості дій між членами колективу, прагнення працювати індивідуально тощо); 2) *середній достатній рівень позитивної мотивації* (повага до компетентності керівника, участь членів колективу в процесі прийняття рішень, бажання працювати в групі, позитивне ставлення керівника до підлеглих і членів колективу до свого керівника, нормальні міжособистісні відносини в колективі, сприятливий психологічний клімат у колективі, усвідомлене спрямування колективу на досягнення успіху тощо); 3) *високий рівень позитивної мотивації* (високий рівень групової сумісності, особистісне осмислення організаційних цілей та їх прийняття, визнання авторитету й лідерських якостей керівника, сприятливі умови для вираження творчого потенціалу працівників, висока активність і прагнення самореалізації у членів колективу, прагнення брати відповідальність членами колективу за виконувану роботу, повне сприйняття загально групових цінностей, високий рівень мотивації всіх членів колективу на успіх у спільній діяльності тощо).

Дослідження *творчого потенціалу* працівників позашкільних навчальних закладів здійснювалося за допомогою методики «Ваш творчий потенціал» Л. Хоружі [14]. Методика дає можливість дослідити межі основних якостей творчого потенціалу працівників, а саме: допитливість; упевненість у власних силах; постійність; амбіційність; зорову і слухову пам'ять; прагнення бути незалежним; здатність абстрагуватися; здатність зосереджуватися та ін. Рівень

творчого потенціалу визначається за трьома рівнями: 1) *високий* (у людини закладено значний творчий потенціал, який надає їй великий вибір творчих можливостей, їй під силу різноманітні форми творчості); 2) *середній* (людина володіє цілком нормальним творчим потенціалом, який дозволяє їй творити, за наявності, звичайно, бажання, але є проблеми, які гальмують процес творчості); 3) *низький* (людина характеризується низьким рівнем творчості, і це може бути обумовлено, зокрема, відсутністю віри у власні сили).

Для дослідження *типу організаційної культури* позашкільних навчальних закладів використовувалася методика «Дослідження різних типів організаційної культури» Р. Харрісона [13], що дає можливість дослідити такі типи організаційної культури: 1) *культуру «влади»* (характеризується високим рівнем централізації влади; жорсткою конкуренцією; бюрократизмом регламентації трудової поведінки; опорою на окремі особистості, а не на групи тощо); 2) *культуру «ролі»* (притаманні високий ступінь формалізації і стандартизації; адміністративний контроль службової поведінки; низький рівень адаптації до змін; стабільність і передбачуваність умов тощо); 3) *культуру «завдання»* (ґрунтується на повазі до професійних здібностей; оцінюванні праці за результатами; поєднання всіх видів ресурсів і свободи дій для досягнення спільної мети тощо); 4) *культуру «особистості»* (характерні відсутність ієрархії і групових норм; ініціативність і творчість; мінімальний ступінь адміністрування й обмеження особистих прав і свобод тощо [13]).

Разом із тим, методика дає можливість діагностувати дві основні форми організаційної культури: «реальну» (таку, яка, на думку опитаних, існує в організації) та «ідеальну» (таку, яка, на думку респондентів, мала б існувати в організації). «Реальний» тип організаційної культури формується протягом тривалого часу і характеризується набутими цінностями, традиціями, правилами та нормами поведінки колективу організації (організаційна культура, яка вже сформувалася). Відповідно, «ідеальна» організаційна культура визначається працівниками організації на основі вдосконалення набутих цінностей, традицій, правил і норм поведінки (організаційна культура, яку потрібно ще розвивати) [13]. У літературі зазначається, що *ступінь розбіжностей* між ними свідчить про позитивну чи негативну динаміку організаційної культури і за необхідності дає можливість визначити *напрями подальшого розвитку* організаційної культури [10].

Окрім того, у дослідженні були враховані наявні в літературі розробки [3; 4; 9], згідно з якими організаційна культура освітніх організацій за своєю спрямованістю може бути підрозділена на два типи: «прогресивні» та «консервативні». До «*прогресивних*» типів організаційної культури, які орієнтовані на вирішення інноваційних завдань сучасних навчальних закладів, можна відносити: культуру «завдання» і культуру «особистості» [3]. До «*консервативних*» типів організаційної культури, які орієнтовані на вирішення більш традиційних завдань, слід відносити культуру «ролі» та культуру «влади» [3].

Математична обробка даних здійснювалася за допомогою комп'ютерного пакета статистичних програм SPSS (версія 13). Використовувалися методи описової статистики та кореляційний аналіз.

Дослідженням було охоплено 253 педагогічні працівники низки позашкільних навчальних закладів м. Білої Церкви Київської області. Із них 32,4% працювали в позашкільних навчальних закладах державної форми власності та 67,6% працювали в позашкільних навчальних закладах комунальної форми власності. За напрямками діяльності позашкільних навчальних закладів опитувані розподілилися таким чином: 7,5% мали стосунок до позашкільних навчальних закладів художньо-естетичного напрямку, 9,9% – природничого, 13,0% – технічного, 46,2% – спортивного і 23,3% – змішаного напрямку.

Серед опитуваних було 28,1% чоловіків та 71,9% жінок. За віком опитувані утворили такі групи: 23,3% були віком до 30 років, 26,1% – від 31 до 40 років, 30,0% – від 41 до 50 років і 20,6% – віком понад 50 років. Щодо рівня освіти респондентів, то 78,7% опитаних мали вищу освіту, 10,7% – незакінчену вищу та 10,6% – загальну середню та середню спеціальну освіту. За посадою учасники опитування утворили такі групи: педагогічні працівники позашкільних

навчальних закладів – 22,1%, спортивні тренери – 37,2, керівники гуртків – 29,6%, керівники позашкільних навчальних закладів – 11,1%.

Дослідження було проведено у 2015 р.

Перший етап дослідження полягав у вивченні **характеристик педагогічних колективів позашкільних навчальних закладів**.

Що стосується **рівня позитивної групової мотивації педагогічних колективів** позашкільних навчальних закладів, то отримані дані свідчать про наявність значних резервів у розвитку цього феномену, оскільки на низький рівень розвитку позитивної групової мотивації в педагогічних колективах вказали 33,7% опитаних, середній – 41,1% і високий – 25,2% (табл. 1).

Стосовно розвитку **творчого потенціалу педагогічних колективів позашкільних навчальних закладів**, то слід зазначити, що тут спостерігається більш оптимістична картина, оскільки на низький рівень творчого потенціалу педагогічних колективів позашкільних навчальних закладів вказало лише дещо менше (24,9%) опитаних (табл. 1). На середній рівень творчого потенціалу вказали 47,8% респондентів, а на високий – 27,3% (майже третина опитаних). Це, скоріше за все, можна пояснити певними вимогами до кваліфікаційних характеристик працівників позашкільних навчальних закладів щодо творчості й креативності в роботі з вихованцями таких закладів та їхньою потребою у власній творчій самореалізації.

Таблиця 1

Рівень розвитку групової мотивації і творчого потенціалу колективів позашкільних навчальних закладів (у % від загальної кількості опитаних)

Рівні розвитку	Позитивна групової мотивація	Творчий потенціал колективу
Низький	33,7	24,9
Середній	41,1	47,8
Високий	25,2	27,3

Отже, можна стверджувати, що *підвищення рівня позитивної мотивації і розвитку творчого потенціалу педагогічних колективів* є одним із напрямів підвищення вдосконалення діяльності позашкільних навчальних закладів.

Другий етап передбачав дослідження **рівня розвитку різних типів організаційної культури у позашкільних навчальних закладах**.

Як видно із табл. 2, серед **«реальних» типів організаційної культури** позашкільних навчальних закладів переважає такий «прогресивний» тип організаційної культури, як культура «завдань», на високий рівень розвитку якої вказало 64,4% опитаних, тобто більше половини. Також достатньо велика кількість опитаних (43,7%) вказали на високий рівень розвитку такого «прогресивного» типу організаційної культури, як культура «особистості». Дещо менше опитаних (41,8%) вказали на представленість в їхніх позашкільних навчальних закладах високого рівня розвитку такого «консервативного» типу організаційної культури, як культура «ролі». І зовсім невелика кількість опитаних (14,0%) зазначили, що в їхніх позашкільних навчальних закладах представлена така «консервативна» культура, як культура «влади».

Отже, в цілому можна говорити про те, в позашкільних навчальних закладах *переважають «прогресивні» типи культури*, особливо це видно при порівнянні високого рівня розвитку двох «крайніх» типів організаційної культури – культури «особистості» та культури «влади» (43,7% проти 14,0%). Це можна пояснити як позитивне явище, наявність якого, як уже зазначалось вище, пояснюється специфікою діяльності позашкільних навчальних закладів.

Разом із тим, ми можемо говорити про зростання числа осіб, які б хотіли у своїх позашкільних навчальних закладах бачити ще більшу вираженість «прогресивних» типів

організаційних культур (табл. 2). Так, в **«ідеальній» формі** високий рівень розвитку культури «особистості» хотіли б бачити 53,4% (у «реальній» формі число таких осіб становить 43,7%). Стосовно такого типу організаційної культури, як культура «завдань», то ця тенденція спостерігається ще чіткіше («реальна» культура – 64,4%, «ідеальна» культура – 82,6%).

Таблиця 2

Рівень розвитку різних типів організаційної культури позашкільних навчальних закладів (у % від загальної кількості опитаних)

Типи організаційної культури		Низький рівень розвитку	Середній рівень розвитку	Високий рівень розвитку
Культура «влади»	«реальна»	55,6	30,4	14,0
	«ідеальна»	69,6	23,7	6,7
Культура «ролі»	«реальна»	5,2	53,0	41,8
	«ідеальна»	7,1	56,5	36,4
Культура «завдань»	«реальна»	2,8	32,8	64,4
	«ідеальна»	0,8	16,6	82,6
Культура «особистості»	«реальна»	5,6	59,8	43,7
	«ідеальна»	8,3	38,3	53,4

І протилежна тенденція, але дещо менш виражена, спостерігається стосовно зменшення рівня розвитку «консервативних» типів організаційної культури: культури «влади» («реальна» – 14,0%; «ідеальна» – 6,7%); культури «ролі» («реальна» – 41,8%; «ідеальна» – 36,4%).

Отже, в цілому можна говорити про те, що працівники позашкільних навчальних закладів орієнтовані на *більш інтенсивне впровадження в їхніх закладах «прогресивних» типів організаційної культури* (культури «особистості» і культури «завдань»). Це має враховуватися керівниками позашкільних навчальних закладів у процесі організації творчої діяльності та спілкування педагогічних працівників та учнів.

І на **третьому, заключному, етапі** дослідження здійснювалося вивчення зв'язку між характеристиками педагогічних колективів і рівнем розвитку типів організаційної культури позашкільних навчальних закладів (табл. 3).

Що стосується *позитивної групової мотивації працівників позашкільних навчальних закладів*, то, як свідчать дані, представлені в табл. 3, у дослідженні виявлено *позитивний* статистично значущий зв'язок між позитивною груповою мотивацією працівників позашкільних навчальних закладів та рівнем розвитку таких «прогресивних» типів організаційної культури, як культура «завдань» й культура «особистості». Це проявляється в тому, що з підвищенням рівня позитивної групової мотивації працівників позашкільних навчальних закладів зростає рівень розвитку «реальної» культури «особистості» ($r_s = 0,314$; $p < 0,01$) та «реальної» культури «завдань» ($r_s = 0,238$; $p < 0,01$), а також «ідеальної» культури «особистості» ($r_s = 0,129$; $p < 0,05$) та «ідеальної» культури «завдань» ($r_s = 0,139$; $p < 0,05$).

Разом із тим, констатовано наявність *негативного* статистично значущого зв'язку між позитивною груповою мотивацією працівників позашкільних навчальних закладів і рівнем розвитку таких «консервативних» типів організаційної культури, як культура «влади» та культура «ролі». Суть такої закономірності проявляється в тому, що зі зниженням рівня позитивної групової мотивації працівників позашкільних навчальних закладів підвищується значущість «реальної» культури «влади» ($r_s = -0,468$; $p < 0,01$) та «ідеальної» культури «ролі» ($r_s = -0,159$; $p < 0,05$).

Таблиця 3

Зв'язок між характеристиками педагогічних колективів і рівнем розвитку типів організаційної культури позашкільних навчальних закладів (у % від загальної кількості опитаних)

Тип культури		Позитивна групова мотивація	Творчий потенціал колективу
«влади»	реальна	-0,468**	-0,015
	ідеальна	-0,067	-0,092
«ролі»	реальна	0,066	-0,094
	ідеальна	-0,159*	0,141*
«завдань»	реальна	0,238**	0,080
	ідеальна	0,139*	0,067
«особистості»	реальна	0,314**	0,008
	ідеальна	0,129*	0,020

* $p < 0,05$; ** $p < 0,01$

Стосовно *творчого потенціалу педагогічних працівників*, то тут спостерігається дещо інша ситуація. Тут не виявлено статистично значущих зв'язків між творчим потенціалом та жодним типом «реальної» організаційної культури (табл. 3). Таку ситуацію, скоріше за все, можна пояснити тим, що на відміну від групової позитивної мотивації, яка є груповим феноменом і може впливати на феномен такого порядку, яким є організаційна культура, творчий потенціал педагогічних працівників має «індивідуальний статус» і не може впливати на групові феномени.

Щодо «ідеальної» організаційної культури, то тут констатовано позитивний статистично значущий зв'язок між творчим потенціалом педагогічних працівників та культурою «ролі» ($r_s = 0,141$; $p < 0,05$), якій, як було зазначено вище, притаманні високий ступінь формалізації і стандартизації; адміністративний контроль службової поведінки; низький рівень адаптації до змін; стабільність і передбачуваність умов тощо). Можливо, це можна пояснити прагненням педагогічних працівників позашкільних навчальних закладів, які працюють у режимі постійного творчого пошуку, до певної визначеності й стабільності.

Висновки. На основі результатів дослідження зроблено такі висновки:

1. Виявлено *недостатній рівень* позитивної групової мотивації і творчого потенціалу педагогічних працівників позашкільних навчальних закладів.
2. Педагогічні працівники позашкільних навчальних закладів *орієнтовані на більш інтенсивне впровадження* в їхніх закладах «прогресивних» типів організаційної культури (культури «особистості» і культури «завдань») та зниження впливу «консервативних» типів організаційної культури («влади» та культури «ролі»).
3. Констатовано *позитивний* статистично значущий зв'язок між позитивною груповою мотивацією педагогічних працівників позашкільних навчальних закладів і рівнем розвитку таких «прогресивних» типів організаційної культури, як культура «завдань» й культура «особистості» (як на рівні «реальної», так і на рівні «ідеальної» організаційної культури).
4. Установлено *негативний* статистично значущий зв'язок між позитивною груповою мотивацією педагогічних працівників позашкільних навчальних закладів і рівнем розвитку таких «консервативних» типів організаційної культури, як культура «влади» (на рівні «реальної» культури) та культура «ролі» (на рівні «ідеальної» організаційної культури).
5. *Не виявлено статистично значущих зв'язків* між творчим потенціалом та жодним типом «реальної» організаційної культури.
6. Урахування результатів дослідження є доцільним, на нашу думку, у процесі управління розвитком організаційної культури позашкільних навчальних закладів.

До перспектив подальшого дослідження належить вивчення зв'язку між організаційно-професійними характеристиками педагогічних працівників та оцінкою ними рівня розвитку типів організаційної культури позашкільних навчальних закладів.

Список використаних джерел

1. Ішук О. В. Організаційна культура вищого навчального закладу як чинник становлення професійної ідентичності студентів : автореф. ... канд. психол. наук : 19.00.10 – організаційна психологія; економічна психологія / О. В. Ішук. – К. : Ін-т психології імені Г. С. Костюка НАПН України, 2013. – 20 с.
2. Калініченко Т. І. Формування та розвиток організаційної культури агропромислових підприємств : автореф. дис. ... канд. екон. наук : 08.00.04 / Т. І. Калініченко ; Міжнар. ун-т бізнесу та права. – Херсон, 2010. – 20 с.
3. Карамушка Л. М. «Прогресивні» та «консервативні» типи організаційної культури: порівняльний аналіз організаційної культури загальноосвітніх навчальних закладів традиційного та інноваційного типів / Л. М. Карамушка, А. М. Шевченко // Актуальні проблеми психології : зб. наук. праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України ; за ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки. – К. – Алчевськ : ЛАДО, 2014. – С. 15–20.
4. Карамушка Л. М. Рівень розвитку типів організаційної культури позашкільних навчальних закладів: зв'язок зі стилем керівництва управлінського персоналу / Л. М. Карамушка, В. А. Баранова // Організаційна психологія. Економічна психологія / за наук. ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки. – К. : Ін-т психології імені Г. С. Костюка НАПН України, 2016. – № 1 (4). – С. 28–37.
5. Лагодзінська В. І. Взаємозв'язок розвитку креативного потенціалу освітніх організацій і типів організаційної культури / В. І. Лагодзінська // Актуальні проблеми розвитку організаційної та економічної психології в Україні : тези II Всеукраїнського конгресу з організаційної та економічної психології (Кам'янець-Подільський, 28–30 травня 2015 р.) / за наук. ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки. – К. ; Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка, 2015. – С. 38–39.
6. Мітічкіна О. О. Соціально-психологічні чинники формування організаційної культури студентів вищих навчальних закладів : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05 – соціальна психологія; психологія соціальної роботи / О. О. Мітічкіна ; Східноукр. нац. ун-т ім. В. Даля. – Луганськ, 2012. – 20 с.
7. Півторака Л. В. Основи формування й розвитку організаційної культури державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування [Текст] / Л. В. Півторака // Економічні проблеми сталого розвитку : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції імені проф. Балацького О.Ф., м. Суми, 27 травня 2015 р. / за заг. ред. : О.В. Прокопенко, М.М. Петрушенка. – Суми : СумДУ, 2015. – С. 457–459.
8. Прокоп'єва П. В. Психологічні особливості стилів керівництва як фактор організаційної культури освітньої організації / П. В. Прокоп'єва // Проблеми сучасної психології : зб. наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка, Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України / за ред. С.Д. Максименка, Л. А. Онуфрієвої. – Вип. 1. – Кам'янець-Подільський : Аксіома, 2008. – С. 238–249.
9. Психологічні детермінанти розвитку організаційної культури : монографія [Електронний ресурс] / Л. М. Карамушка, О. В. Креденцер, К. В. Терещенко [та ін.] ; за ред. Л. М. Карамушки. – К. : Педагогічна думка, 2015. – 288 с. – Режим доступу : <http://lib.iitta.gov.ua/10087/>
10. Розанова В. А. Психология управления : учебное пособие / В. А. Розанова. – М. : ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез», 1999. – 352 с.
11. Сняданко І. І. Соціально-психологічні умови формування організаційної культури промислового підприємства [Текст] : дис... канд. психол. наук : 19.00.05 / І. І. Сняданко ; Ін-т психології ім. Г. С. Костюка АПН України. – К., 2007. – 333 с.
12. Тимошко Г. М. Аналіз феномену «Організаційна культура» у педагогічній теорії і практиці / Г. М. Тимошко // Вісник Чернігівського національного педагогічного університету. – Чернігів : Чернігівський НПУ ім. Т. Г. Шевченка, 2012. – Вип. 96. – С. 148–153.
13. Харрисон Р. Исследование различных типов организационной культуры // Культура организации : учебное пособие / Р. Харрисон А. Н. Чаплина, Т. А. Вашко. – Красноярск : Красноярский коммерческий ин-т, 1996. – 164 с.
14. Хоружі Л. Ваш творчий потенціал / Л. Хоружі // Педагогічна діагностика : методичні рекомендації / [укл. В. Уруський]. – Тернопіль, 2012. – С. 64–66.
15. Хэнди Ч. По ту сторону уверенности. О новом мире внутри и вокруг организаций / Ч. Хэнди. – СПб. : Питер, 2002. – 224 с.
16. Bollinger, D. Les differences des cultures organisatinelles / D. Bollinger, G. Hofstede. – P., 1987.
17. Cameron, K.S. Diagnosing and Changing Organizational Culture: Based on the Competing Values Framework / Kim S. Cameron, Robert E. Quinn. – Reading, Mass. : Addison-Wesley Prentice Hall, 1999. – XVIII. – 221 p.

Spysok vykorystanykh dzherel

1. Ishchuk O. V. Orhanizatsiyna kul'tura vyshchoho navchal'noho zakladu yak chynnyk stanovlennya profesynoyi identychnosti studentiv : avtoref. ... kand. psykol. nauk : 19.00.10 – orhanizatsiyna psykholohiya; ekonomichna psykholohiya / O. V. Ishchuk. – K. : In-t psykholohiyi imeni H. S. Kostyuka NAPN Ukrayiny, 2013. – 20 s.
2. Kalinichenko T. I. Formuvannya ta rozvytok orhanizatsiynoyi kul'tury ahropromyslovykh pidpryyemstv : avtoref. dys. ... kand. ekon. nauk : 08.00.04 / T. I. Kalinichenko ; Mizhnar. un-t biznesu ta prava. – Kherson, 2010. – 20 s.
3. Karamushka L. M. «Prohresyvnii» ta «konservatyvnyi» typy orhanizatsiynoyi kul'tury: porivnyal'nyy analiz orhanizatsiynoyi kul'tury zahal'noosvitnikh navchal'nykh zakladiv tradytsiynoho ta innovatsiynoho typiv / L. M. Karamushka, A. M. Shevchenko // Aktual'ni problemy psykholohiyi : zb. nauk. prats' Instytutu psykholohiyi im. H.S. Kostyuka APN Ukrayiny ; za red. S. D. Maksymenka, L. M. Karamushky. – K. – Alchevs'k : LADO, 2014. – S. 15–20.
4. Karamushka L. M. Riven' rozvytku typiv orhanizatsiynoyi kul'tury pozashkil'nykh navchal'nykh zakladiv: zv'yazok zi stylem kerivnytstva upravlins'koho personalu / L. M. Karamushka, V. A. Baranova // Orhanizatsiyna psykholohiya. Ekonomichna psykholohiya / za nauk. red. S. D. Maksymenka, L. M. Karamushky. – K. : In-t psykholohiyi imeni H. S. Kostyuka NAPN Ukrayiny, 2016. – № 1 (4). – S. 28–37.
5. Lahodzins'ka V. I. Vzayemozv'yazok rozvytku kreatyvnoho potentsialu osvitenikh orhanizatsiy i typiv orhanizatsiynoyi kul'tury / V. I. Lahodzins'ka // Aktual'ni problemy rozvytku orhanizatsiynoyi ta ekonomichnoyi psykholohiyi v Ukrayini : tezy II Vseukrayins'koho konhresu z orhanizatsiynoyi ta ekonomichnoyi psykholohiyi (Kam"yanets'-Podil's'kyi, 28–30 travnya 2015 r.) / za nauk. red. S. D. Maksymenka, L. M. Karamushky. – K. ; Kam"yanets'-Podil's'kyi natsional'nyy universytet imeni Ivana Ohiyenka, 2015. – S. 38–39.
6. Mitichkina O. O. Sotsial'no-psykholohichni chynnyky formuvannya orhanizatsiynoyi kul'tury studentiv vyshchyykh navchal'nykh zakladiv : avtoref. dys. ... kand. psykol. nauk : 19.00.05 – sotsial'na psykholohiya; psykholohiya sotsial'noyi roboty / O. O. Mitichkina ; Skhidnoukr. nats. un-t im. V. Dala. – Luhans'k, 2012. – 20 s.
7. Pivtoraka L. V. Osnovy formuvannya y rozvytku orhanizatsiynoyi kul'tury derzhavnykh sluzhbovtiv ta posadovykh osib mistsevoho samovryaduvannya [Tekst] / L. V. Pivtoraka // Ekonomichni problemy staloho rozvytku : materialy Mizhnarodnoyi naukovo-praktychnoyi konferentsiyi imeni prof. Balats'koho O.F., m. Sumy, 27 travnya 2015 r. / za zah. red. : O.V. Prokopenko, M.M. Petrushenka. – Sumy : SumDU, 2015. – S. 457–459.
8. Prokopyeva P. V. Psykholohichni osoblyvosti styliv kerivnytstva yak faktor orhanizatsiynoyi kul'tury osvith'noyi orhanizatsiyi / P. V. Prokopyeva // Problemy suchasnoyi psykholohiyi : zb. naukovykh prats' Kamyanets'-Podil's'koho natsional'noho universytetu imeni Ivana Ohiyenka, Instytutu psykholohiyi im. H.S. Kostyuka APN Ukrayiny / za red. S.D. Maksymenka, L. A. Onufriyevoyi. – Vyp. 1. – Kamyanets'-Podil's'kyi : Aksioma, 2008. – S. 238–249.
9. Psykholohichni determinanty rozvytku orhanizatsiynoyi kul'tury : monohrafiya [Elektronnyy resurs] / L. M. Karamushka, O. V. Kredentser, K. V. Tereshchenko [ta in.] ; za red. L. M. Karamushky. – K. : Pedahohichna dumka, 2015. – 288 s. – Rezhym dostupu : <http://lib.iitta.gov.ua/10087/>
10. Rozanova V. A. Psihologiya upravleniya : uchebnoe posobie / V. A. Rozanova. – M. : ZAO «Biznes-shkola «Intel-Sintez», 1999. – 352 s.
11. Snyadanko I. I. Sotsial'no-psykholohichni umovy formuvannya orhanizatsiynoyi kul'tury promyslovoho pidpryyemstva [Tekst] : dys... kand. psykol. nauk : 19.00.05 / I. I. Snyadanko ; In-t psykholohiyi im. H. S. Kostyuka APN Ukrayiny. – K., 2007. – 333 s.
12. Tymoshko H. M. Analiz fenomenu «Orhanizatsiyna kul'tura» u peda-ho-hichniy teorii i praktytsi / H. M. Tymoshko // Visnyk Chernihivs'koho natsional'noho pedahohichnoho universytetu. – Chernihiv : Chernihivs'kyi NPU im. T. H. Shevchenka, 2012. – Vyp. 96. – S. 148–153.
13. Harrison R. Issledovanie razlichnykh tipov organizatsionnoy kul'tury // Kul'tura organizatsii : uchebnoe posobie / R. Harrison A. N. Chaplina, T. A. Vashko. – Krasnojarsk : Krasnojars'kij kommercheskij in-t, 1996. – 164 s.
14. Khoruzhi L. Vash tvorchyy potentsial / L. Khoruzhi // Pedahohichna diahnostyka : metodychni rekomendatsiyi / [ukl. V. Urus'kyi]. – Ternopil', 2012. – S. 64–66.
15. Hjendi Ch. Po tu storonu uverenosti. O novom mire vnutri i vokrug organizatsij / Ch. Hjendi. – SPb. : Piter, 2002. – 224 c.
16. Bollinger, D. Les differences des cultures organisatinelles / D. Bollinger, G. Hofstede. – P., 1987.
17. Cameron, K.S. Diagnosing and Changing Organizational Culture: Based on the Competing Values Framework / Kim S. Cameron, Robert E. Quinn. – Reading, Mass. : Addison-Wesley Prentice Hall, 1999. – XVIII. – 221 p.

Baranova, V.A. The links between psychological characteristics of the teaching staff and the features of development of types of organizational culture of extracurricular educational institutions. On the basis of empirical research, the author makes a conclusion about low levels of psychological characteristics of teaching staff of extracurricular educational institutions (positive group motivation and creativity). The prevailing types of organizational culture at extracurricular educational institutions have been found to be power culture, role culture, task culture and person culture both in real and ideal forms, with staff's orientation mainly to the 'progressive' types of organizational culture (person culture and task culture).

Extracurricular educational institution staff's positive group motivation has been found to positively statistically associate with the levels of such progressive types of organizational culture as task culture and person culture (both at the level of real and the level of ideal organizational culture). Extracurricular

educational institution staff's positive group motivation has been found to negatively statistically associate with the levels of such conservative types of organizational culture as power culture (at the level of real culture) and role culture (at the level of ideal organizational culture). No statistically significant links have been found between staff's creativity and any type of real organizational culture.

Keywords: extracurricular educational institutions; psychological characteristics of teaching staff; positive group motivation; creativity; organizational culture; types of organizational culture.

Відомості про автора

Баранова Вікторія Анатоліївна, науковий кореспондент лабораторії організаційної та соціальної психології Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України, Київ, Україна.

Baranova, Victoria A., postgraduate student of Laboratory of Organizational And Social Psychology, G.S.Kostiuk Institute of psychology, NAES of Ukraine, Kyiv, Ukraine.

E-mail: vic_baranova@ukr.net

Отримано 1 вересня 2016 р.
Рецензовано 5 вересня 2016 р.
Прийнято 8 вересня 2016 р.

УДК 37.091.113:005.322

Брюховецька О.В.

ВЗАЄМОЗВ'ЯЗОК СТИЛЮ УПРАВЛІННЯ І УПРАВЛІНСЬКОЇ ЕМПАТІЇ КЕРІВНИКІВ ЗАГАЛЬНООСВІТНІХ НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДІВ

Брюховецька О.В. *Взаємозв'язок стилю управління і управлінської емпатії керівників загальноосвітніх навчальних закладів.* У статті розкрито зміст толерантності до взаємодії із суб'єктами навчально-виховного процесу як комплексу професійно важливих якостей керівників загальноосвітніх навчальних закладів. Подано нове визначення понять «толерантний стиль керівництва» і «управлінська емпатія» і розкрито їхні змістовні характеристики. Припущено існування взаємозв'язку стилю управління і управлінської емпатії керівників загальноосвітніх навчальних закладів. За результатами емпіричного дослідження проаналізовано рівні толерантного стилю керівництва і управлінської емпатії керівників загальноосвітніх навчальних закладів та констатовано переважно низький і середній рівень рівні їхньої сформованості. Діагностовано, що у керівників-жінок рівень сформованості толерантного стилю керівництва і рівень управлінської емпатії вищий, ніж у керівників-чоловіків. Виявлено взаємозв'язок стилю управління і управлінської емпатії у досліджуваних жінок-керівників загальноосвітніх навчальних закладів.

Ключові слова: керівник загальноосвітнього навчального закладу, толерантність до взаємодії із суб'єктами навчально-виховного процесу, толерантний стиль керівництва, управлінська емпатія.

Брюховецкая О.В. *Взаимосвязь стиля управления и управленческой эмпатии руководителей общеобразовательных учебных заведений.* В статье раскрыто содержание толерантности к взаимодействию с субъектами учебно-воспитательного процесса как комплекса профессионально важных качеств руководителей общеобразовательных учебных заведений. Предложено новое определение понятий «толерантный стиль руководства» и «управленческая эмпатия» и раскрыты их содержательные характеристики. Допускается существование взаимосвязи стиля управления и управленческой эмпатии руководителей общеобразовательных учебных заведений. По результатам эмпирического исследования проанализированы уровни толерантного стиля руководства и управленческой эмпатии руководителей общеобразовательных учебных заведений и констатирован преимущественно низкий и средний уровень их сформированности. Диагностировано, что у руководителей-женщин уровень сформированности толерантного стиля руководства и уровень управленческой эмпатии выше, чем у руководителей-мужчин. Выявлена взаимосвязь стиля управления и управленческой эмпатии у исследуемых женщин-руководителей общеобразовательных учебных

заведений.

Ключевые слова: *руководитель общеобразовательного учебного заведения, толерантность к взаимодействию с субъектами учебно-воспитательного процесса, толерантный стиль руководства, управленческая эмпатия.*

Постановка проблеми. Кінець ХХ століття в Україні відзначений вагомими політичними, економічними та соціальними змінами. Ринкова система взаємовідносин кардинально змінила психологію суспільства і вплинула на всі сфери суспільного життя, в тому числі й освіту. Останніми роками відбуваються фундаментальні перетворення в організаційній культурі, в структурі і стилях керівництва, в ролі самого керівника закладу освіти. Особлива увага стала приділятися питанням найбільш ефективної взаємодії керівника з підлеглими. Сучасний керівник не стільки має давати розпорядження, скільки співпрацювати, а це вимагає здатності знаходити підхід до кожного підлеглого, забезпечувати його причетність до роботи, стимулюючи до виконання поставлених завдань. Для цього необхідно використовувати доцільний стиль керівництва, правильно заохочувати підлеглих, співпереживати їм. Цьому питанню в тому або іншому ступені присвячена велика кількість досліджень, але при усій розробленості питання про феномен *стилю управління* як такого іноді опускаються питання його взаємозв'язку із особистісними якостями керівника, зокрема, з *управлінською емпатією*.

Аналіз основних досліджень і публікацій. Взаємозв'язок між стилем управління і професійно важливими якостями керівників досліджувався в різних аспектах: емоційна привабливість керівника, співвідношення лідерських якостей і якостей керівника [6, с. 3–9], вплив сприйняття підлеглими індивідуально-психологічних особливостей керівника на оцінку стилю керівництва [3, с. 83–93], вплив керівника на формування корпоративної культури [5, с. 58–63] тощо. Проте, варто відмітити, що при вивченні означених проблем *взаємозв'язок стилю управління і управлінської емпатії як професійно важливої якості керівника загальноосвітнього навчального закладу* залишається за рамками дослідження.

Мета статті – проаналізувати взаємозв'язок стилю управління і управлінської емпатії керівників загальноосвітніх навчальних закладів.

Виклад основного матеріалу і результатів дослідження. З переходом до нових технологій педагогічний колектив стає основою конкурентоспроможності загальноосвітнього навчального закладу, тому співробітники чекають від керівників освітніх організацій *толерантного ставлення*.

Толерантність до взаємодії із суб'єктами навчально-виховного процесу – комплекс професійно важливих якостей керівника, який характеризується прагненням досягти розуміння з іншими, здатністю керівника позитивно реагувати на соціальні відмінності, на співробітників незалежно від їхнього соціального статусу, повагою їхньої думки, емпатією, доброзичливістю у взаєминах із ними, конструктивним спілкуванням, лояльністю в оцінці вчинків і поведінки інших, безконфліктністю, участю у будь-якій комунікації. Це свого роду розуміння природності і неминучості відмінностей між людьми, активне прийняття різноманіття, результатом якого стає взаєморозуміння і узгодження самих різних мотивів, установок, орієнтацій, включаючи допомогу, сприяння, співпрацю, роз'яснення і діалог [2]. Професійно толерантний керівник, завдяки особливій тактиці побудови своєї поведінки щодо суб'єктів навчально-виховного процесу, досягає більшої результативності у формуванні продуктивних міжособистісних взаємин. Водночас не можна не відзначити, що і його особистісна адаптація до умов професійної діяльності буде кращою, якщо він розвиватиме в собі здатність не лише бачення, а й прийняття специфіки партнера на концептуальному рівні – як безумовну засаду професійної взаємодії.

До складових толерантності до взаємодії із суб'єктами навчально-виховного процесу, на наш погляд, слід віднести: *толерантний стиль керівництва і управлінську емпатію*.

Толерантний стиль керівництва вважається найбільш оптимальним, він передбачає позитивну самоорганізацію персоналу, в результаті якої стверджуються такі людські якості, як порядність, взаємоповага, цінується істинний професіоналізм, людська гідність, здатність до

творчості. Поведінка керівника стає еталоном, на який орієнтуються співробітники, а методи побудови стосунків з підлеглими стають нормами організаційної культури [1].

Для толерантного управління характерними є: щирість, відкритість, працездатність, упевненість у своїх силах, послідовність, чемність і терплячість; глибока повага, довіра й орієнтація на самоорганізацію, самоуправління особистості та колективу; прагнення нововведень, орієнтація на співпрацю, партнерство, підтримка активності й ініціативи підлеглих, справедлива оцінка їхніх зусиль; турбота про потреби підлеглих, намагання бути справедливим та тактовним; відкритість та конструктивна критика; толерантний спосіб розв'язання конфліктів, створення доброзичливої атмосфери; врахування індивідуальних якостей підлеглих.

Управлінська емпатія характеризується здатністю проникати в духовний світ підлеглих і адекватно визначати свою позицію в конкретних ситуаціях спілкування і взаємодії; володіти вмінням щиро та відверто цікавитись іншими людьми, співпереживати і співчувати іншим, відчувати і розуміти точки зору усіх співробітників. Управлінська емпатія особливо важлива сьогодні, на нашу думку, принаймні з трьох причин: збільшення частки командної роботи; швидкі темпи глобалізації; зростаюча необхідність розвивати і утримувати ефективних співробітників.

Для емпатійного управління характерним є: здатність співпереживати, виявляти високу чутливість і сприйнятливості в описі та демонструванні психологічних об'єктів; оперативно й адекватно характеризувати психологічні особливості людей; виявляти вибірково психологічну пам'ять і спостережливість у бесідах, у розв'язанні управлінських завдань; виявляти схильність до психологічного аналізу, пояснення поведінки та вчинків інших людей і власних; виявляти глибоку переконаність у силах, здібностях та можливостях групи людей; подумки ставити себе в психологічну ситуацію іншої людини, міркувати «з її погляду», приймати рішення, ставлячи собі запитання «А як би вчинив я, будучи на її місці?».

Виходячи з усього вище переліченого, ми можемо припустити існування взаємозв'язку стилю управління і управлінської емпатії керівників загальноосвітніх навчальних закладів.

В емпіричному дослідженні взаємозв'язку стилю управління і управлінської емпатії керівників загальноосвітніх навчальних закладів були використані такі *методи дослідження*:

- методика «Оцінка стилю керівництва» (О. В. Козловська, А. Й. Романюк, В. І. Урунський) [4];
- методика «Ваші емпатійні здібності» (В. В. Бойко) [7];
- статистично-математичні методи опрацювання даних з використанням комп'ютерної програми SPSS (версія 17.0).

Вибірку досліджуваних склали 962 керівники загальноосвітніх навчальних закладів України, з них – 77,9% жінок і 22,1% чоловіків.

На першому етапі дослідження ми проаналізували методику «Оцінка стилю керівництва» (О. В. Козловська, А. Й. Романюк, В. І. Урунський) і в якості високого рівня толерантного стилю обрали гнучкий стиль, до середнього рівня віднесли демократичний стиль, до низького – авторитарний і ліберальний стилі керівництва. Отримані результати емпіричного дослідження дозволили визначити рівень сформованості *толерантного стилю керівництва* досліджуваних керівників загальноосвітніх навчальних закладів (табл. 1).

Таблиця 1

Рівні сформованості толерантного стилю керівництва досліджуваних керівників загальноосвітніх навчальних закладів

Рівні	Кількість досліджуваних (у %)
низький	18,5
середній	73,9
високий	7,6

Як випливає з табл. 1, переважна більшість досліджуваних управлінців має низький (18,5%) і середній (73,9%) рівень толерантного стилю керівництва. І лише 7,6 % респондентів мають високий рівень толерантного стилю керівництва, що характеризується відкритістю, працездатністю, впевненістю у своїх силах, послідовністю, чемністю і терплячістю; глибокою повагою, довірою й орієнтацією на співпрацю, партнерство, підтримку активності і ініціативи підлеглих, справедливою оцінкою їхніх зусиль; тактовністю, конструктивною критикою. Толерантний стиль керівництва стає ознакою впевненості керівника в своїх позиціях, конкурентоздатності та конкурентоспроможності, відкритості до змін, вміння завжди бачити свої точки росту і шляхи особистого зростання.

За результатами дисперсійного аналізу встановлено, що жінки-керівники мають вищий рівень сформованості толерантного стилю керівництва, вони орієнтовані в першу чергу на підтримку хороших стосунків, тоді як керівники-чоловіки агресивніші і орієнтовані на кінцевий результат (рис. 1).

На відміну від чоловіків, жінки-керівники, як правило, уникають нав'язувати свою волю, схильні надавати підлеглим більшої самостійності, рахуються з думками й порадами підлеглих, заохочують ініціативу й творчу активність, виявляють повагу до співробітників і турботу про їхні потреби. Серед стимулюючих заходів переважає заохочення, а покарання використовується тільки у виняткових випадках.

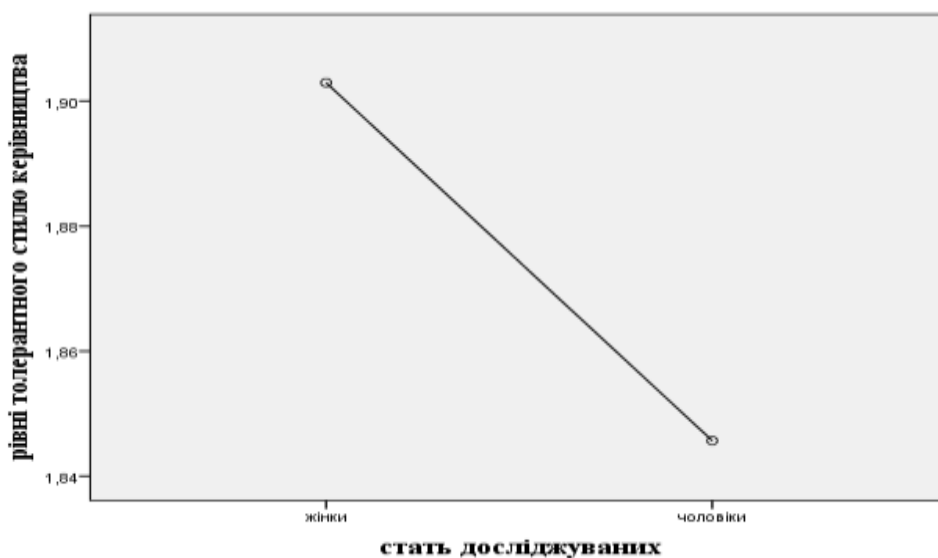


Рис. 1. Особливості сформованості толерантного стилю керівництва залежно від статі досліджуваних керівників загальноосвітніх навчальних закладів

На наступному етапі емпіричного дослідження за допомогою модифікованої автором у контексті дослідження методики «Ваші емпатійні здібності» (В. В. Бойко) ми визначили рівні сформованості *управлінської емпатії* досліджуваних керівників загальноосвітніх навчальних закладів (табл. 2).

Таблиця 2

Рівні сформованості управлінської емпатії досліджуваних керівників загальноосвітніх начальних закладів

Рівні	Кількість досліджуваних (у %)
низький	34,5
середній	31,8
високий	33,8

Як випливає з табл. 2, більшість досліджуваних керівників має низький (34,5 %) і (33,8 %) високий рівень управлінської емпатійності, такі управлінці схильні приймати рішення, які базуються більш на власних враженнях, чим нижче рівень емпатії, тим більше проявляється категоричність або консервативність в оцінках людей.

31,8% мають середній рівень управлінської емпатії, який вважається найбільш ефективним. Це проявляється у здатності ототожнювати себе з іншою людиною, подумки ставити себе в психологічну ситуацію іншої людини; володіти вмінням щиро та відверто цікавитись іншими людьми, співпереживати і співчувати іншим, виявляти високу чутливість і сприйнятливості в описі та демонструванні психологічних об'єктів; виявляти вибірково психологічну пам'ять і спостережливість у бесідах, в процесі розв'язання управлінських завдань; виявляти схильність до психологічного аналізу, пояснення поведінки та вчинків інших людей і власних.

За результатами дисперсійного аналізу показники управлінської емпатійності виявились дещо кращими у керівників-жінок порівняно із чоловіками, що дозволяє їм застосовувати більш різноманітний арсенал управління підлеглими (рис. 2).

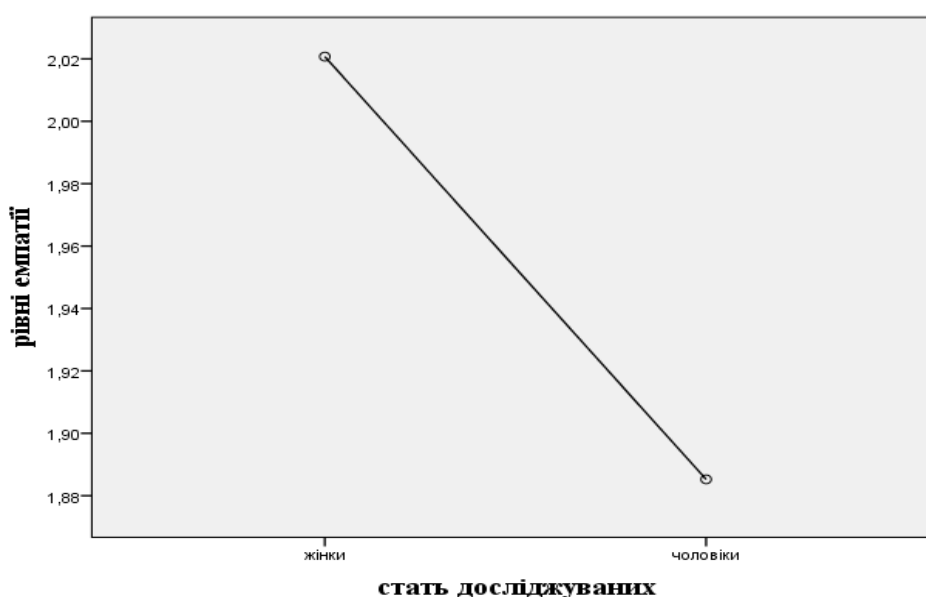


Рис. 2. Особливості сформованості рівня управлінської емпатії залежно від статі досліджуваних керівників загальноосвітніх навчальних закладів

Як ми уже відмічали, емпатія у формі співчуття або співпереживання пов'язана з умінням керівника «проникати» у світ почуттів інших людей, зумовлює спрямованість на інших людей, зацікавленість у них. Керівники-жінки краще інтерпретують емоції оточуючих, чутливіші до невербальних проявів, у оцінці подій більше довіряють своїм почуттям і інтуїції, ніж аналітичним виведенням. Вважають за краще працювати з людьми, ніж самотійно, постійно потребують соціального схвалення своїх дій.

Подальший аналіз отриманих результатів дослідження був спрямований на виявлення особливостей толерантного стилю управління залежно від рівнів управлінської емпатії досліджуваних керівників загальноосвітніх навчальних закладів (рис. 3).

Як видно з рис. 3, у жінок-керівників загальноосвітніх навчальних закладів зафіксовано взаємозв'язок ($p = 0,01$) між толерантним стилем управління і рівнями управлінської емпатії досліджуваних. Керівникам-жінкам з високим рівнем сформованості толерантного стилю керівництва притаманний середній (оптимальний) рівень управлінської емпатії. Такі керівники-жінки не належать до надчутливих осіб, їхні емоційні прояви співчуття та співпереживання у більшості своїй знаходяться під самоконтролем. Вони здатні проникати в духовний світ підлеглих і адекватно визначати свою позицію в конкретних управлінських ситуаціях, чутливі

до потреб і проблем співробітників, схильні багато що їм прощати, намагаються не допускати конфлікти і знаходити компромісні рішення.

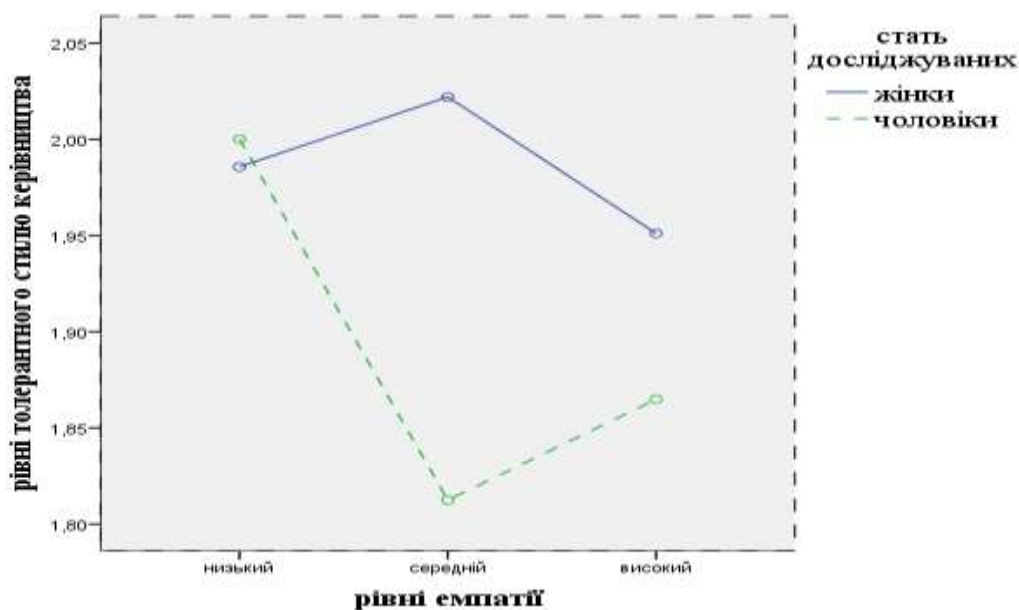


Рис. 3. Особливості прояву толерантного стилю управління залежно від рівня управлінської емпатії досліджуваних керівників загальноосвітніх навчальних закладів

Натомість, у керівників освіти чоловічої статі виявлено протилежну картину – за середнього рівня емпатії рівень їхньої управлінської толерантності є доволі невисоким. Цей факт потребує подальшого дослідження і свідчить, з одного боку, про інші чинники толерантного стилю управління керівників чоловічої статі, а з іншого – про доцільність диференційованих психологічних програм підготовки управлінців у контексті розвитку професійної толерантності.

У цілому, можна констатувати, що високі темпи та інноваційні зміни в професійній діяльності змушують керівників загальноосвітніх навчальних закладів бути постійно готовими до проведення технічних і організаційних реформ, а також до пошуку ефективного стилю управління. Від вибору стилю керівництва залежить не лише авторитет керівника і ефективність його роботи, а й атмосфера в колективі і взаємовідносини між керівником і підлеглими.

На сьогодні толерантний стиль керівництва, за якого керівник ділиться своєю думкою з підлеглими, надаючи їм свободу дії і залишаючи за собою ключові позиції, є оптимальним. У своїй практичній діяльності керівник має бути гнучкішим до своїх підлеглих, проявляти співчуття і розуміння, а таке розуміння, як ми з'ясували, опосередковується толерантним стилем керівництва.

Керівник загальноосвітнього навчального закладу має бути в міру емпатійним, щоб працівники йому «не сіли на шию», або щоб працівники не боялися проявляти розумну ініціативу. Він повинен постійно коригувати свою поведінку відповідно до внутрішніх і зовнішніх умов, що змінюються.

Висновки. Толерантний стиль керівництва вважається найбільш оптимальним і передбачає позитивну самоорганізацію персоналу, в результаті якої стверджуються такі людські якості, як порядність, взаємоповага, цінується істинний професіоналізм, людська гідність, здатність до творчості.

Управлінська емпатія характеризується здатністю проникати в духовний світ підлеглих і адекватно визначати свою позицію в конкретних ситуаціях спілкування і взаємодії; володіти

вмінням щиро та відверто цікавитись іншими людьми, співпереживати і співчувати іншим, відчувати і розуміти точки зору всіх співробітників.

За результатами емпіричного дослідження у керівників-жінок рівень сформованості толерантного стилю керівництва і рівень управлінської емпатії виявився вищим, ніж у керівників-чоловіків. Також для жінок-керівників загальноосвітніх навчальних закладів підтвердженням фактом є взаємозв'язок стилю управління і управлінської емпатії керівників.

Перспективи подальших досліджень полягають у подальшому дослідженні взаємозв'язку стилю управління з іншими професійно важливими якостями керівників загальноосвітніх навчальних закладів з метою підвищення управлінської компетентності керівників загальноосвітніх навчальних закладів.

Список використаних джерел

1. Брюховецька О. В. Особливості стилів управління керівників загальноосвітніх навчальних закладів / О. В. Брюховецька // Коломінські читання : м-ли Першого Міжнар. наук. форуму, присвяч. пам'яті д-ра психол. наук, проф. Н. Л. Коломінського, м. Київ, МАУП, 28 берез. 2007р. / [редкол. : М. Ф. Головатий (голов. ред.) та ін.]. – К. : МАУП, 2007. – С. 217–221.
2. Брюховецька О. В. Психологічні особливості толерантності до взаємодії із суб'єктами навчально-виховного процесу як одного з компонентів професійної толерантності керівників загальноосвітніх навчальних закладів / О. В. Брюховецька // Науковий журнал «ScienceRais» / [голов. ред. В. В. Олійник]. – № 9/5 (14). – Харків, 2015. – С. 31–36.
3. Жариков Е. С. Психология управления. Книга для руководителя и менеджера по персоналу / Е. С. Жариков. – М. : МЦФЭР, 2002. – 512 с.
4. Карамушка Л. М. Психология управления заведениями средней освіти : монография / Л. М. Карамушка. – К. : Ніка-центр, 2000. – 332 с.
5. Кочеткова А. И. Психологические основы современного управления персоналом / А. И. Кочеткова. – М. : Норма, 1999. – 250 с.
6. Липсиц И. Секреты умелого руководителя / И. Липсиц. – М. : Норма, 1991. – 195 с.
7. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности / под ред. Г. С. Никифорова, М. А. Дмитриевой, В. М. Снеткова. – СПб. : Речь, 2001. – С. 190–208.

Spysok vykorystanykh dzherel

1. Bryukhovets'ka O. V. Osoblyvosti styliv upravlinnya kerivnykiv zahal'noosvitnikh navchal'nykh zakladiv / O. V. Bryukhovets'ka // Kolomins'ki chytannya : m-ly Pershoho Mizhnar. nauk. forumu, prysvyach. pamyati d-ra psykhol. nauk, prof. N. L. Kolomins'koho, m. Kyiv, MAUP, 28 berez. 2007r. / [redkol. : M. F. Holovatyy (holov. red.) ta in.]. – K. : MAUP, 2007. – S. 217–221.
2. Bryukhovets'ka O. V. Psykholohichni osoblyvosti tolerantnosti do vzayemodiyi iz sub'yektamy navchal'no-vykhovnoho protsesu yak odnogo z komponentiv profesynoyi tolerantnosti kerivnykiv zahal'noosvitnikh navchal'nykh zakladiv / O. V. Bryukhovets'ka // Naukovyy zhurnal «ScienceRais» / [holov. red. V. V. Oliynyk]. – № 9/5 (14). – Kharkiv, 2015. – S. 31–36.
3. Zharikov E. S. Psihologija upravljenja. Kniga dlja rukovoditelja i menedzhera po personalu / E. S. Zharikov. – M. : MCFJeR, 2002. – 512 s.
4. Karamushka L. M. Psykholohiya upravlinnya zakladamy seredn'oyi osvity : monohrafiya / L. M. Karamushka. – K. : Nika-tsentr, 2000. – 332 s.
5. Kochetkova A. I. Psihologicheskie osnovy sovremennogo upravljenja personalom / A. I. Kochetkova. – M. : Norma, 1999. – 250 s.
6. Lipsic I. Sekrety umelogo rukovoditelja / I. Lipsic. – M. : Norma, 1991. – 195 s.
7. Praktikum po psihologii menedzhmenta i professional'noj dejatel'nosti / pod red. G. S. Nikiforova, M. A. Dmitrievoy, V. M. Snetkova. – SPb. : Rech', 2001. – S. 190–208.

Bryukhovetska, O.V. Links between secondary school principals' leadership styles and managerial empathy. The article deals with the content of tolerance to interact with the educational process subjects as a set of profession-critical qualities of secondary school principals. The author suggests new definitions and discusses the content of the concepts of 'tolerant leadership' and 'managerial empathy'. Tolerant leadership is characterized by staff's positive self-organization and appreciation of such human qualities as honesty, respect, professionalism, dignity and creativity. Managerial empathy is characterized by managers' abilities to understand the subordinates' spiritual world, to adequately determine their own positions in specific interactions, to be genuinely and sincerely interested in other people, to feel for others, to understand the employees' attitudes.

The author hypothesizes the presence of links between secondary school principals' leadership styles and their managerial empathy.

The author analyzes the results of empirical research on the levels of tolerant leadership and managerial empathy of secondary school principals. It has been found that secondary school principals have mainly low and middle levels of tolerant leadership styles and managerial empathy. It should be noted that women school principals have been shown to have higher levels of tolerant leadership and managerial empathy than men.

The article also discusses the links between women school managers' leadership styles and managerial empathy. Women school principals with high levels of tolerant leadership typically have average (optimum) levels of managerial empathy.

Keywords: secondary school principal, tolerance to interact with the subjects of educational process, tolerant style of leadership, managerial empathy.

Відомості про автора

Брюховецька Олександра Вікторівна, кандидат психологічних наук, доцент, докторант кафедри загальної та практичної психології, Державний вищий навчальний заклад «Університет менеджменту освіти» НАПН України, м. Київ, Україна.

Brukhovetska, Olexandra V., PhD, associate professor, doctoral student, department of general and applied psychology, University of educational management, NAES of Ukraine, Kyiv, Ukraine.

E-mail: ciparis011@mail.ru

Отримано 17 травня 2016 р.
Рецензовано 23 травня 2016 р.
Прийнято 25 травня 2016 р.

УДК 159.9.072.43:316.6

Вашека Т.В., Гічан І.С., Гічан К.І.

ЗВ'ЯЗОК СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОЇ АДАПТАЦІЇ ПЕРЕСЕЛЕНЦІВ ІЗ ДОНЕЦЬКОЇ ТА ЛУГАНСЬКОЇ ОБЛАСТЕЙ ІЗ ВИБОРОМ НИМИ КОПІНГ-СТРАТЕГІЙ

Вашека Т.В., Гічан І.С., Гічан К.І. Зв'язок соціально-психологічної адаптації переселенців із Донецької та Луганської областей із вибором ними копінг-стратегій. У статті на основі емпіричного дослідження проаналізовано копінг-стратегії переселенців із Донецької та Луганської областей. Виявлено взаємозв'язок між копінг-стратегіями та соціально-психологічною адаптацією. Виділено стратегії, котрі сприяють адаптації. Насамперед, це «планування розв'язання проблем», «позитивна переоцінка», «вступ до соціальних контактів». Серед стратегій, котрі ускладнюють адаптацію, можна назвати «самоконтроль», «уникання», «прийняття відповідальності», «обережні дії». Констатовано застосування переселенцями широкого репертуару копінгів, що свідчить про здатність бути лабільними та швидко адаптуватися, відповідно до контексту кожної конкретної ситуації.

Ключові слова: переселенці із Донецької та Луганської областей (Донбасу); копінг-стратегії; соціально-психологічна адаптація; репертуар копінг-стратегій.

Вашека Т.В., Гічан І.С., Гічан К.І. Связь социально-психологической адаптации переселенцев из Донецкой и Луганской областей с выбором ими копинг-стратегий. В статье на основе эмпирического исследования проанализированы копинг-стратегии переселенцев из Донецкой и Луганской областей. Выявлена взаимосвязь между копинг-стратегиями и социально-психологической адаптацией. Выделены стратегии, способствующие адаптации. Прежде всего, это «планирование решения проблем», «положительная переоценка», «вступление в социальные контакты». Среди стратегий, затрудняющих адаптацию, можно назвать «самоконтроль», «избегание», «принятие

ответственности», «осторожные действия». Констатируется применение переселенцами широкого репертуара копингов, что свидетельствует о способности быть лабильными и быстро адаптироваться, в соответствии с контекстом каждой конкретной ситуации.

Ключевые слова: переселенцы из Донецкой и Луганской областей; копинг-стратегии; социально-психологическая адаптация; репертуар копинг-стратегий.

Постановка проблеми. Бойові дії на Донбасі, що розпочалися весною 2014 року, змусили сотні тисяч тамтешніх мешканців залишити свої домівки та переселятися до інших регіонів країни. Станом на серпень 2016 року, за даними Міністерства соціальної політики України, кількість біженців із Донецької та Луганської областей наблизилася до позначки 2 мільйони [19]. У ситуації переселення, особливо вимушеного, перед особистістю гостро постає проблема соціально-психологічної адаптації до нових умов. Успішність адаптації може залежати не стільки від тих конкретних обставин, у які потрапила людина, скільки від способів реагування на проблеми та їхнє розв'язання, тобто від стратегій подолання, або копінг-стратегій; а також від здатності бути лабільним, не зациклюючись на якійсь конкретній стратегії, а діяти відповідно до ситуації.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Соціально-психологічна адаптація та різні її аспекти вже кілька десятків років перебувають у центрі уваги цілої низки дослідників. Зокрема, О. Богомолова [1], Л. Вассермана [3], В. Гриценко [4], О. Маклакова [7], О. Налчаджяна, К. Роджерса і Р. Даймонд. Дослідження адаптації мігрантів здійснювали К. Вард [17], Дж. Вілсон [17], В. Гриценко, О. Клігіна [5], В. Константинов [6], М. Максимов [8], Б. Масуд [9], Н. Палагіна [11], Г. Солдатова [12], Р. Фішер та ін.

Адаптаційний потенціал особистості визначається О. Богомоловим як здатність особистості під впливом внутрішніх і зовнішніх факторів до структурних та рівневих змін своїх якостей і властивостей, що підвищує її організованість і стійкість [1]. Цей потенціал, у свою чергу, взаємопов'язаний із психологічними особливостями особистості, зокрема із рівнем нервово-психічної стійкості, самооцінкою, рівнем конфліктності, морально-етичними якостями, орієнтацією на існуючі норми поведінки, за О. Маклаковим [7]. Адаптаційний потенціал також знаходить своє відображення у копінг-поведінці, тобто поведінці, спрямованій на подолання (від англ. to cope – подолати, впоратися), яка, у свою чергу, визначається особистісними диспозиціями [10].

Р. Лазарус і С. Фолкман визначають копінг як прагнення індивіда до розв'язання проблем, якщо вимоги мають величезне значення для його гарного самопочуття (як у ситуації, пов'язаній з великою небезпекою, так і в ситуації, спрямованій на великий успіх), оскільки ці вимоги активують адаптивні можливості [14]. Ф. Василюк розглядає переживання як один із внутрішніх механізмів стратегій копінг-поведінки та розрізняє «вдалі» та «невдалі» процеси переживання. «Вдалі», на відміну від невдалих, він описує як такі, що підвищують адаптивні можливості суб'єкта, як реалістичні, гнучкі, усвідомлені, активні та такі, що включають довільний вибір [2]. Дослідження Р. МакКрая показали: чим копінг-стратегії різноманітніші, тим ефективніше розв'язується проблема і швидше знижується суб'єктивний стрес [15].

Мета статті – аналіз результатів дослідження зв'язку соціально-психологічної адаптації із копінг-стратегіями переселенців із Донецької та Луганської областей.

Виклад основного матеріалу та результатів дослідження. У нашій роботі з метою дослідження особливостей соціально-психологічної адаптації переселенців ми використовували опитувальник соціально-психологічної адаптації, розроблений К. Роджерсом і Р. Даймонд. У якості підстав для дезадаптації ця методика передбачає декілька показників: низький рівень самоприйняття, низький рівень прийняття інших, тобто конфронтація із ними, емоційний дискомфорт, залежність від інших, екстернальність, прагнення до домінування.

Адаптивні можливості визначаються через оцінку тих психофізіологічних і соціально-психологічних характеристик, котрі відображають інтегральні особливості психічного і соціального розвитку. У нашій роботі ми досліджували адаптивний потенціал переселенців за допомогою особистісного опитувальника «Адаптивність», розробленого О. Маклаковим і С. Чермяніним. Діагностику копінгів ми проводили за допомогою «Опитувальника способів

подолання», розробленого Р. Лазарусом і С. Фолкман, а також за допомогою опитувальника «Стратегії подолання стресових ситуацій», розробленого С. Хобфолом.

Дослідження проводилося весною 2016 року на вибірці з 50 осіб, котрі були вимушені виїхати із Донецької та Луганської областей у 2014–2015 роках. У дослідженні взяли участь 19 чоловіків і 31 жінка та віком від 26 до 42 років. Для математичної обробки даних застосовувався параметричний критерій – коефіцієнт кореляції Пірсона.

Нами було вирішено дослідити *копінги* переселенців із різним рівнем адаптації для розуміння їхнього впливу на адаптаційні можливості особистості, а також виділити ті, які сприяють успішній адаптації.

Так, соціально спрямовані стратегії дозволяють знизити емоційний дискомфорт, налагодити нові соціальні зв'язки та підтримувати вже існуючі, регулювати та коригувати власну поведінку. Натомість, копінги, спрямовані на уникання, конфронтацію, маніпулювання, самоконтроль та прийняття відповідальності провокують дезадаптаційні порушення.

Звуження репертуару копінгів (а у крайньому вияві зацикленість на одному-двох) позбавляє людину гнучкості, програмуючи її на обмежений перелік реакцій. Адже кожна стратегія має свої недоліки та переваги, які визначаються контекстом ситуації. Так, стратегії уникання й дистанціювання дозволяють знизити рівень актуального стресу та запобігти інтенсивним реакціям на фрустрацію. Це конструктивно, коли треба зосередитися для сильного ривка та подолати короткотривалі труднощі. Але у перспективі є ризик накопичення проблем. Так само і планування розв'язання проблем, з одного боку, видається цілком адаптивною та конструктивною стратегією, оскільки передбачає планування власних дій з урахуванням об'єктивних умов, минулого досвіду та наявних ресурсів. З іншого боку, раціональність може ставати надмірною, а емоційність та інтуїтивність – недостатніми.

Найчастіше предметом діагностики соціально-психологічної адаптації особистості служить рівень адаптованості в даний момент часу, порушення адаптації, індивідуальні особливості адаптації, особливості протікання процесу адаптації, адаптивний потенціал конкретної особистості.

Встановлення **кореляційних зв'язків** між показниками соціально-психологічної адаптації та копінгів показало, що тяжіння до *самоконтролю, прийняття відповідальності, уникання* призводять до зниження успішності соціально-психологічної адаптації переселенців, причому як загального, *інтегрального показника адаптації* та *особистісного адаптаційного потенціалу*, так і їхніх складових. А саме: *поведінкової регуляції, емоційного комфорту, внутрішнього контролю, ескапізму та сприйняття інших*. Переселенець, який тяжіє до перелічених копінгів, недооцінюватиме себе, вбачатиме у діях інших загрозу чи зневагу, що, в свою чергу, призведе до переживання внутрішнього емоційного дискомфорту. Природною реакцією стане *ескапізм* – втеча від проблем (табл. 1).

Переселенці, котрі тяжіють до надмірного *самоконтролю* (у 14% опитаних виражений високою мірою, у 82% – середньою), схильні утримувати в собі свої емоції та переживання. Таке стримання потребує значних внутрішніх ресурсів, які згодом просто вихолощуються. В такому стані стає дедалі важче налагоджувати нові соціальні зв'язки, регулювати свою *поведінку та моральну нормативність*. А спілкування не приносить колишнього задоволення, оскільки, вбачаючи упереджене ставлення до себе із боку інших, вони ніби віддзеркалюють це упередження. Причому це упередження може бути як реальним, так і надуманим. Іншими словами, вони схильні до стигматизуючих установок. Як наслідок, вони занурюються у свій внутрішній світ, відчужуючись і тікаючи від зовнішнього. На перший погляд парадоксальним виглядає кореляція між самоконтролем й *екстернальністю* (зовнішнім локусом контролю) та *веденістю*. Але заглибившись у сутність цього парадоксу, розуміємо, що страх саморозкриття, стримання емоцій та надконтроль власної поведінки може довести ідею контролю до абсолюту, коли навколишній світ видаватиметься контрольованим якимись прихованими, можливо, навіть надприродними, силами. До речі, таке уявлення вписується у популярні нині теорії змови. Отже, людина приписує контроль зовнішній силі, а сама вона ніби піддається йому та почувається веденою.

Таблиця 1

Копінги, які ускладнюють соціально-психологічну адаптацію переселенців

№ з/п	Копінг	Аспект адаптації	Коефіцієнт кореляції	Значимість кореляції
1.	Самоконтроль	Особистісний адаптаційний потенціал	-0,478	p = 0,001
		Деадаптивність	0,416	p = 0,003
		Поведінкова регуляція	-0,346	p = 0,014
		Комунікативний потенціал	-0,383	p = 0,006
		Інтегральний показник самосприйняття	-0,339	p = 0,016
		Інтегральний показник сприйняття інших	-0,307	p = 0,030
		Емоційний дискомфорт	0,389	p = 0,005
		Зовнішній контроль	0,411	p = 0,003
		Ескапізм	0,467	p < 0,001
2.	Взяття відповідальності	Особистісний адаптаційний потенціал	-0,418	p = 0,003
		Поведінкова регуляція	-0,457	p = 0,001
		Деадаптивність	0,324	p = 0,022
		Емоційний дискомфорт	0,391	p = 0,005
3.	Уникання	Особистісний адаптаційний потенціал	-0,419	p = 0,003
		Поведінкова регуляція	-0,364	p = 0,009
		Деадаптивність	0,368	p = 0,008
		Інтегральний показник інтернальності	-0,419	p = 0,002
		Веденість	0,406	p = 0,003
		Ескапізм	0,573	p < 0,001
4.	Імпульсивні дії	Адаптивність	0,302	p = 0,033
5.	Обережні дії	Деадаптивність	0,317	p = 0,025
		Інтегральний показник самосприйняття	0,325	p = 0,021
		Інтегральний показник сприйняття інших	0,323	p = 0,022
6.	Пошук соціальної підтримки	Ескапізм	0,413	p = 0,003
		Веденість	0,326	p = 0,021

Стратегія *взяття на себе відповідальності* (для 20% опитаних характерна високою мірою, для 78% – середньою) відображає прагнення особистості до розуміння залежності між своїми діями та їхніми наслідками, готовність аналізувати свою поведінку, шукаючи причини актуальних труднощів у власних помилках та недоліках. Разом із тим, вираженість цієї стратегії може призводити до емоційного дискомфорту, невиправданої самокритики, самокопання, переживання почуття провини й незадоволеності собою, тобто зростатиме ризик виникнення депресивних станів.

Очікувано, що *уникання* затягує та ускладнює адаптацію (36% опитаних часто використовують, 58% – час від часу). У нашому дослідженні це підтвердив зв'язок із *деадаптивністю* й *ескапізмом*. Більшість дослідників називають цю стратегію неадаптивною. Дійсно, вона передбачає спроби подолання негативних переживань, заперечуючи проблеми, фантазуючи, вдаючись до невиправданих очікувань, відволікання, ухилення. Поведінка характеризується пасивністю, нетерпінням, роздратуванням, переїданням, вживанням алкоголю і наркотиків з метою зниження емоційної напруги. Однак Л. Вассерман указує [3], що в окремих ситуаціях ця стратегія може бути корисною, насамперед, у гострих стресогенних ситуаціях, що тривають недовго.

Цікаво, що як схильність до *імпульсивних* дій, так і до *обережних* – може ускладнити соціально-психологічну адаптацію. Це як два полюси однієї вісі. З одного боку, поспіх та необдуманість заважають об'єктивно оцінити актуальну ситуацію й обирати оптимальний варіант дій. Тому імпульсивна людина картає себе за зайву гарячковість, відчувається некомфортно. З іншого боку, надмірна обережність робить людину тривожною, невпевненою, боязкою.

Пошук соціальної підтримки у своїх крайніх проявах формує залежну позицію та надмірні сподівання на оточуючих. Як наслідок – людина перекладає на інших відповідальність за саму себе та за розв'язання проблем.

Поряд із копінгами, які можуть ускладнити соціально-психологічну адаптацію, ми виявили ті, які їй сприяють. Передусім, це *планування розв'язання проблем, позитивна переоцінка та вступ до соціальних контактів*.

Таблиця 2

Копінги, які сприяють успішній соціально-психологічній адаптації переселенців

№з /п	Копінг	Аспект адаптації	Коефіцієнт кореляції	Значимість кореляції
1.	Планування розв'язання проблем	Адаптивність	0,403	p = 0,004
		Емоційний дискомфорт	-0,316	p = 0,026
		Інтегральний показник інтернальності	0,483	p < 0,001
		Неприйняття себе	-0,309	p = 0,029
		Ескапізм	-0,317	p = 0,025
2.	Позитивна переоцінка	Адаптивність	0,414	p = 0,003
		Емоційний комфорт	0,373	p = 0,008
		Внутрішній контроль	0,302	p = 0,033
3.	Вступ до соціальних контактів	Адаптивність	0,326	p = 0,021
		Емоційний комфорт	0,317	p = 0,025
4.	Асоціальні дії	Адаптивність	0,314	p = 0,026
		Емоційний комфорт	0,401	p = 0,004
5.	Дистанціювання	Емоційний комфорт	0,343	p = 0,015
		Ескапізм	0,385	p = 0,006
6.	Агресивні дії	Інтегральний показник самосприйняття	0,432	p = 0,002
		Емоційний комфорт	0,364	p = 0,009

Цілеспрямований аналіз ситуації, пошук можливих варіантів поведінки, планування своїх дій, з урахуванням наявних ресурсів та свого досвіду, що є характерним для *планування розв'язання проблем*, є цілком конструктивним, тому сприяє адаптації та дозволяє суб'єкту почуватися вільно й розкуто. Ті, в кого виражена ця стратегія, позитивно налаштовані як до себе, так і до інших, оскільки зосереджуються на подоланні труднощів, уміють оптимально розподіляти свої емоційні ресурси, не гаючи час на образи чи вишукування негативу на свою адресу. Зауважимо, що цей копінг характерний практично для всіх учасників нашого дослідження: у 22% – значно виражений, у 74% – середньою мірою.

Позитивна переоцінка проблемної ситуації передбачає спроби переосмислення, сприйняття проблеми як фактора особистісного зростання. Такі спроби сприяють адаптації та приносять відчуття емоційного комфорту. Однак дієвому розв'язанню проблеми може завадити надмірне тяжіння до процесу переосмислення як такого. Іноді, замість того, аби діяти, людина воліє відмовитися від боротьби із проблемою та змиритися із нею. Тому важливо зберегти баланс. Учасникам нашого дослідження, для котрих характерний цей копінг, вдається зберігати

баланс, не тікаючи від проблем у світ філософствувань. Про це свідчать, по-перше, пряма кореляція між позитивною переоцінкою та інтернальним локусом, по-друге, відсутність зв'язку з ескапізмом.

Для *дистанціювання* характерне використання раціоналізації, гумору, знецінення значущості проблеми. Таким чином вдається запобігти інтенсивним емоційним реакціям на фрустрацію. Як наслідок – людина почувається комфортно на емоційному рівні, однак «побічним ефектом» застосування цієї стратегії стає ескапізм, на що вказує відповідний кореляційний зв'язок, виявлений у нашому дослідженні.

Асоціальні дії, хоча й передбачають, за С. Хобфолом, жорсткі, догматичні, цинічні або негуманні дії, та й засуджуються суспільством, але не заважають відчуттю емоційного комфорту тій людині, котра тяжіє до відповідного копінгу.

До *агресивних дії*, здебільшого, вдаються респонденти із високою самооцінкою, котрі вважають, що їхні права утискають (на це вказує кореляція із інтегральним показником самоприйняття). Тобто агресія стає реакцією у відповідь та способом знизити емоційну напругу (зв'язок із емоційним комфортом).

Як ми вже згадували, успішність соціально-психологічної адаптації залежить не тільки і не стільки від копінгу як такого, а від *репертуару копінгів* і здатності особистості варіювати свою поведінку відповідно до контексту ситуації. Тобто чим ширший діапазон копінгів, тим успішнішою буде адаптація, на що вказують результати раніше проведених досліджень. Усі опитані нами переселенці оперують п'ятьма або більшою кількістю копінг-стратегій (44% респондентів набрали високі показники за двома та більше шкалами, за методикою Р. Лазаруса; та 98% – середні за шістьма із восьми шкал).

Висновки. Дослідження показало низку важливих детермінант соціально-психологічної адаптації, на які варто звернути увагу психологам, які працюють із переселенцями.

Як видно із результатів дослідження, тяжіння до самоконтролю, стримування емоцій, самокритики та уникання може вихолостити внутрішні особистісні ресурси, викликати емоційний дискомфорт, стати на заваді встановленню соціальних зв'язків та, зрештою, призвести до тривалої дезадаптації на новому місці. З іншого боку, конструктивне планування розв'язання проблем, позитивна переоцінка, вступ до соціальних контактів і дистанціювання дозволяють зосередитися на подоланні труднощів, знизити інтенсивність негативних емоційних реакцій, успішно підтримувати соціальні зв'язки та сприйняти ситуацію як фактор для особистісного зростання.

Одним із першочергових завдань психолога є профілактика дезадаптації, у тому числі шляхом виявлення домінуючих копінг-стратегій та допомога у розширенні репертуару цих стратегій, адже зацикленість на якійсь одній із них також є фактором дезадаптивності.

Перспективи подальших досліджень полягають у продовженні вивчення особливостей соціально-психологічної адаптації донбаських переселенців. На наступному етапі – в розробці тренінгової програми, спрямованої на підвищення рівня соціально-психологічної адаптації переселенців, з урахуванням установлених детермінант адаптації.

Список використаних джерел

1. Богомолов А. М. Личностный адаптационный потенциал в контексте системного анализа / А. М. Богомолов // Психологическая наука и образование. – 2008. – №1. – С. 24–34.
2. Василюк Ф. Е. Психология переживания. Анализ преодоления критических ситуаций / Ф. Е. Василюк. — М. : МГУ, 1984. – 200 с.
3. Вассерман Л. И. Методика для психологической диагностики способов совладания / Л. И. Вассерман. – СПб. : НИПНИ им. Бехтерева, 2007.
4. Гриценко В. В. Теоретические основы исследования социально-психологической адаптации личности/группы в новой социо- и этнокультурной среде / В. В. Гриценко // Проблемы социальной психологии личности. – Саратов : Саратовский государственный университет, 2008.
5. Клыгина Е. А. Психологические условия адаптации вынужденных мигрантов в новой социально-экономической среде (на примере Белгородской области) : дисс. ... канд. психол. наук : 19.00.13 / Е. А. Клыгина. – Тамбов, 2004. – 144 с.

6. Константинов В. В. Зависимость успешности социально-психологической адаптации вынужденных мигрантов к новым условиям жизни от типа проживания : дисс. ... канд. психол. наук : 19.00.05 / В. В. Константинов. – Самара, 2004. – 314 с.
7. Маклаков А. Г. Личностный адаптационный потенциал: его мобилизация и прогнозирование в экстремальных условиях / А. Г. Маклаков // Психологический журнал. – Т. 22. – 2001. – №1.
8. Максимов М. А. Особенности процесса социально-психологической адаптации мигрантов к новым условиям жизни / М. А. Максимов. – М. : Научно-издательский центр «Социосфера», 2013.
9. Масуд Б. Социокультурная динамика психического здоровья личности в ситуации преднамеренной и вынужденной миграции : дисс. ... канд. психол. наук. 19.00.01. / Б. Масуд. – М., 2005. – 196 с.
10. Нартова-Бочавер С. К. "Coping behavior" в системе понятий психологии личности: Анализ понятия психологического преодоления / С. К. Нартова-Бочавер // Психологический журнал. – 1997. – № 5. – С. 20–30.
11. Палагина Н. С. Особенности социально-психологической адаптации вынужденных мигрантов в преодолении жизненного кризиса : дисс. канд. психол. наук : 19.00.05 / Н. С. Палагина. – Таганрог, 2007. – 175 с.
12. Солдатова Г. У. Психологическая помощь мигрантам: травма, смена культуры, кризис идентичности / Г. У. Солдатова, Л. А. Шайгерова, В. К. Калинин, О. А. Кравцова. – М. : Смысл, 2002. – 479 с.
13. Стефаненко Т. Г. Адаптация к новой культурной среде и пути ее оптимизации / Т. Г. Стефаненко. – М. : Наука, 1999.
14. Lazarus, R. S. Psychological stress and the coping process / R. S. Lazarus. – N.Y. : McGraw-Hill Book, 1966. – 466 p.
15. McCrae, R., Costa, P. Personality, coping and coping effectiveness in an adult sample / R. McCrae, P. Costa // Journal of Personality. – 1986. – Vol. 54, N 2. – P. 385–405.
16. Tajfel, H., Turner, J. The social identity theory of intergroup behaviour / H. Tajfel, J. Turner // Psychology of Intergroup Relations, 2nd edn. / eds S. Worchel, W. Austin. – Chi. : Nelson-Hall, 1986.
17. Wilson, J., Ward, C., Fischer, R. Beyond culture learning theory: What can personality tell us about cultural competence / J. Wilson, C. Ward, R. Fischer // Journal of Cross-Cultural Psychology, 2013, 44(6), 900–927.
18. ООН – Агентство у справах біженців. Доповіді щодо України на офіційному сайті UNHCR. – Режим доступу : www.unhcr.org.ua.
19. УНІАН, інформаційна агенція. "Мінсоцполітики: Станом на 15 серпня 2016 року на обліку в органах соцзахисту перебувало 1,7 млн внутрішніх переселенців із Донбасу і Криму". – 16 серпня 2016 року. – Режим доступу : www.health.unian.ua/country/1472623-kilkist-zareestrovanih-pereselentsiv-za-tijden-skorotilasya-na-114-tis-minsotspolitiki.html.

Spysok vykorystanykh dzherel

1. Bogomolov A. M. Lichnostnyj adaptacionnyj potencial v kontekste sistemnogo analiza / A. M. Bogomolov // Psihologicheskaja nauka i obrazovanie. – 2008. – №1. – S. 24–34.
2. Vasiljuk F. E. Psihologija perezhivaniya. Analiz preodoleniya kriticheskikh situacij / F. E. Vasiljuk. — M. : MGU, 1984. – 200 s.
3. Vasserman L. I. Metodika dlja psihologicheskoy diagnostiki sposobov sovladaniya / L. I. Vasserman. – SPb. : NIPNI im. Behтерева, 2007.
4. Gricenko V. V. Teoreticheskie osnovy issledovanija social'no-psihologicheskoy adaptacii lichnosti/gruppy v novoj socio-i jetnokul'turnoj srede / V. V. Gricenko // Problemy social'noj psihologii lichnosti. – Saratov : Saratovskij gosudarstvennyj universitet, 2008.
5. Klygina E. A. Psihologicheskie uslovija adaptacii vynuzhdennyh migrantov v novoj social'no-jekonomicheskoy srede (na primere Belgorodskoj oblasti) : diss. ... kand. psihol. nauk : 19.00.13 / E. A. Klygina. – Tambov, 2004. – 144 с.
6. Konstantinov V. V. Zavisimost' uspešnosti social'no-psihologicheskoy adaptacii vynuzhdennyh migrantov k novym uslovijam zizni ot tipa prozhivaniya : diss. ... kand. psihol. nauk : 19.00.05 / V. V. Konstantinov. – Samara, 2004. – 314 с.
7. Maklakov A. G. Lichnostnyj adaptacionnyj potencial: ego mobilizacija i prognozirovanie v jekstremal'nyh uslovijah / A. G. Maklakov // Psihologicheskij zhurnal. – Т. 22. – 2001. – №1.
8. Maksimov M. A. Osobennosti processa social'no-psihologicheskoy adaptacii migrantov k novym uslovijam zizni / M. A. Maksimov. – М. : Nauchno-izdatel'skij centr «Sociosfera», 2013.
9. Masud B. Sociokul'turnaja dinamika psihicheskogo zdorov'ja lichnosti v situacii prednamerenoj i vynuzhdennoj migracii : diss. ... kand. psihol. nauk. 19.00.01. / B. Masud. – М., 2005. – 196 с.
10. Nartova-Bochaver S. K. "Coping behavior" v sisteme ponjatij psihologii lichnosti: Analiz ponjatija psihologicheskogo preodolenija / S. K. Nartova-Bochaver // Psihologicheskij zhurnal. – 1997. – № 5. – S. 20–30.
11. Palagina N. S. Osobennosti social'no-psihologicheskoy adaptacii vynuzhdennyh migrantov v preodolenii zhiennogo krizisa : diss. kand. psihol. nauk : 19.00.05 / N. S. Palagina. – Taganrog, 2007. – 175 с.
12. Soldatova G. U. Psihologicheskaja pomoshh' migrantam: travma, smena kul'tury, krizis identichnosti / G. U. Soldatova, L. A. Shajgerova, V. K. Kalinenko, O. A. Kravcova. – М. : Smysl, 2002. – 479 с.
13. Stefanenko T. G. Adaptacija k novoj kul'turnoj srede i puti ee optimizacii / T. G. Stefanenko. – М. : Nauka, 1999.
14. Lazarus, R. S. Psychological stress and the coping process / R. S. Lazarus. – N.Y. : McGraw-Hill Book, 1966. – 466 p.
15. McCrae, R., Costa, P. Personality, coping and coping effectiveness in an adult sample / R. McCrae, R. Costa // Journal of Personality. – 1986. – Vol. 54, N 2. – P. 385–405.

16. Tajfel, H., Turner, J. The social identity theory of intergroup behaviour / N. Tajfel, J. Turner // Psychology of Intergroup Relations, 2nd edn. / eds S. Worchel, W. Austin. – Chi. : Nelson-Hall, 1986.
17. Wilson, J., Ward, C., Fischer, R. Beyond culture learning theory: What can personality tell us about cultural competence / J. Wilson, S. Ward, R. Fischer // Journal of Cross-Cultural Psychology, 2013, 44(6), 900–927.
18. OON – Ahent-stvo u spravakh bizhentsiv. Dopovidi shchodo Ukrayiny na ofitsiynomu sayti UNHCR. – Rezhym dostupu : www.unhcr.org.ua.
19. UNIAN, informatsiyna ahentsiya. "Minsotspolityky: Stanom na 15 serpnia 2016 roku na obliku v orhanakh sotszakhystu perebuvalo 1,7 mln vnutrishnikh pereselentsiv iz Donbasu i Krymu". – 16 serpnia 2016 roku. – Rezhym dostupu : www.health.unian.ua/country/1472623-kilkist-zareestrovanih-pereselentsiv-za-tijden-skorotilasya-na-114-tis-minsotspolitiki.html.

Vasheka, T.V., Gichan, I.S., Gichan, K.I. Links between social and psychological adaptation of migrants from Donetsk and Lugansk regions and their coping strategies. On the basis of empirical research the author analyzes the coping strategies of immigrants from Donetsk and Lugansk regions. It is a common knowledge that the war in Donbas has provoked a wave of resettlement from those territories. In the case of forced relocation individuals face an acute problem of social and psychological adaptation.

Psychosocial adaptation is understood as a result of process of biological and psychological adaptation to the environment. The ability of the individual to make structural and level changes in his / her attributes and characteristics that enhances his / her organization and stability, is defined as the individual's adaptive capacity which is reflected in his / her coping strategies.

Our study found a relationship between migrants' coping strategies and psychosocial adaptation. It was found that migrants used a wide range of coping, which indicates their flexibility and adaptability. The coping strategies that promote adaptation were shown to include problem-solving planning, positive reassessment and focus on social contacts. Planning actions an individual optimally allocates available resources and focuses on constructive actions. Positive reassessment of situations gives an individual a sense of emotional comfort while a focus on social contacts allows him / her to share with other people the load of his /her negative experiences and rely on outside support.

The results of this study found that the strategies that made it difficult to adapt, included high self-control, avoidance, acceptance of responsibility and cautious actions. These coping strategies and / or a general index of personal adaptation significantly correlated with individuals' adaptive capacity, and such aspects of psychosocial adaptation as behavioral regulation, emotional comfort, internal control, escapism and attitudes to others. The migrants who gravitated to these coping strategies underestimated themselves and perceived the actions of other people as a threat or contempt, and generally felt uneasy.

Keywords: immigrants from Donetsk and Lugansk regions (Donbass); coping strategies; social and psychological adaptation; range of coping strategies.

Відомості про авторів

Вашека, Тетяна Володимирівна, кандидат психологічних наук, доцент кафедри авіаційної психології Національного авіаційного університету, м. Київ, Україна.

Vasheka, Tetyana V., PhD. Assoc. Prof. National Aviation University, Kyiv, Ukraine.

E-mail: tvasheka@mail.ru

Гічан, Іван Степанович, кандидат психологічних наук, доцент кафедри авіаційної психології Національного авіаційного університету, м. Київ, Україна.

Gichan, Ivan S., PhD. Assoc. Prof. National Aviation University, Kyiv, Ukraine.

E-mail: 112gichan@gmail.com

Гічан, Катерина Іванівна, психолог, PR-директор компанії F.ua, м. Київ, Україна.

Gichan, Kateryna I., psychologist, PR-director F.ua Company, Kyiv, Ukraine.

E-mail: 112gichan@gmail.com

Отримано 3 жовтня 2016 р.
Рецензовано 6 жовтня 2016 р.
Прийнято 10 жовтня 2016 р.

УДК 159.9.072:005.32

Гончаренко Я.В.

МЕТОДИКИ ДЛЯ ДОСЛІДЖЕННЯ ОРІЄНТАЦІЇ НА КЛІЄНТА ПЕРСОНАЛУ КОМЕРЦІЙНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ

Гончаренко Я.В. Методики для дослідження орієнтації на клієнта персоналу комерційних організацій. У статті представлено комплекс методик для дослідження орієнтації на клієнта персоналу комерційних організацій. Комплекс включає чотири групи методик, які дають можливість діагностувати такі показники: а) розуміння персоналом комерційних організацій сутності орієнтації на клієнта; б) рівень орієнтації на клієнта комерційної організації в цілому; в) рівень розвитку в персоналу комерційних організацій якостей, необхідних для забезпечення орієнтації на клієнта; г) чинники, які впливають на формування орієнтації на клієнта як комерційної організації в цілому, так і персоналу комерційної організації.

Ключові слова: комерційні організації; персонал; орієнтація організації на клієнта; орієнтація персоналу організації на клієнта; чинники орієнтації організації та персоналу на клієнта; методики для дослідження орієнтації на клієнта.

Гончаренко Я.В. Методики для исследования ориентации на клиента персонала коммерческих организаций. В статье представлен комплекс методик для исследования ориентации на клиента персонала коммерческих организаций. Комплекс включает четыре группы методик, позволяющих диагностировать такие показатели: а) понимание персоналом коммерческих организаций сущности ориентации на клиента; б) уровень ориентации на клиента коммерческой организации в целом; в) уровень развития у персонала коммерческих организаций качеств, необходимых для обеспечения ориентации на клиента; г) факторы, влияющие на формирование ориентации на клиента как коммерческой организации в целом, так и персонала коммерческой организации.

Ключевые слова: коммерческие организации; персонал; ориентация организации на клиента; ориентация персонала организации на клиента; факторы ориентации организации и персонала на клиента; методики для исследования ориентации на клиента.

Постановка проблеми. Підвищення рівня конкуренції на сучасному ринку та інтенсифікація діяльності сучасних організацій обумовлюють пошук організаціями нових підходів до забезпечення їхньої ефективності. Один із таких підходів був відображений у стратегії CRM (Customer Relationship Management – управління відносинами з клієнтом), або клієнт-орієнтованому підході, який знайшов втілення в практиці багатьох зарубіжних організацій і недостатньо представлений у вітчизняних організаціях.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Сутність та особливості реалізації цього підходу знайшли певне відображення в роботах зарубіжних учених [8; 9; 15; 16], в яких розкрито сутність клієнт-орієнтованого підходу, основні складові діяльності сучасного бізнесу.

Що стосується вітчизняних учених, то аналіз літератури свідчить про те, що проблема орієнтації на клієнта знайшла відображення значно менше, насамперед, вона представлена в роботах економічного профілю [1; 2; 3; 4; 7; 10; 14]. Психологічні аспекти проблеми орієнтації на клієнта в персоналу вітчизняних комерційних організацій залишаються практично не вивченими. Зокрема, не дослідженою є проблема розробки методик для вивчення психологічних особливостей орієнтації на клієнта в персоналу комерційних організацій.

Мета дослідження: обґрунтувати методики для вивчення психологічних особливостей орієнтації на клієнта в персоналу комерційних організацій.

Виклад основного матеріалу і результатів дослідження. Для дослідження орієнтації на клієнта персоналу комерційних організацій нами було визначено комплекс методик «Орієнтація на клієнта персоналу комерційних організацій». Комплекс методик включає чотири групи методик, які дають можливість дослідити такі показники: а) розуміння персоналом комерційних організацій сутності орієнтації на клієнта; б) рівень орієнтації на клієнта комерційної організації в цілому; в) рівень розвитку в персоналу комерційних

організацій якостей, необхідних для забезпечення орієнтації на клієнта; г) чинники, які впливають на формування орієнтації на клієнта як комерційної організації в цілому, так і персоналу комерційної організації.

Проаналізуємо послідовно кожен блок методик.

1. Методики для розуміння персоналом комерційних організацій сутності орієнтації на клієнта

Для розуміння персоналом комерційних організацій сутності орієнтації на клієнта планується використання анкети «Орієнтація на клієнта» (Л.М. Карамушка, Я.В. Гончаренко, 2014), що включає низку відкритих та закритих питань, які дають можливість вивчити різні аспекти означеної проблеми (сутність орієнтації на клієнта; особливості орієнтації на клієнта в персоналу комерційних організацій; основні складові орієнтації на клієнта в персоналу комерційних організацій; роль орієнтації персоналу на клієнта в діяльності комерційних організацій та ін.).

Для обробки отриманих даних буде застосовуватися розроблена авторами *методика контент-аналізу*. У результаті пілотажного дослідження було розроблено спеціальні шкали, які будуть використані для обробки відкритих питань. Зокрема, у процесі обробки даних, які стосуються безпосередньо розуміння персоналом комерційних організацій сутності орієнтації на клієнта, було встановлено, що відповіді респондентів доцільно розподіляти на три основні групи, які стосуються різних аспектів означеної проблеми: а) відповіді, які стосуються лише самих клієнтів (позитивне ставлення до клієнтів; вивчення та врахування потреб клієнтів; якісне задоволення потреб клієнтів; встановлення довгострокових стосунків з клієнтами; розвиток нових потреб клієнтів та їхнє максимальне задоволення та ін.); б) відповіді, які стосуються лише ефективної економічної діяльності організації (зацікавлення клієнта в товарах і послугах компанії; збільшення продажів компанії; отримання компанією прибутку та ін.); в) відповіді, які стосуються успішної взаємодії організації і клієнтів (задоволення потреб як клієнтів, так і організації; введення змін у діяльність організації з метою забезпечення як вигоди клієнтів, так і прибутку організації; створення системи спеціальної роботи в організації та ін.).

Отримані відповіді респондентів, які відображають розуміння феномену «орієнтація на клієнта», можуть, на наш погляд, бути розподіленими на три основні рівні: а) високий (відповіді третьої групи, які стосуються успішної взаємодії клієнта і організації); б) середній (відповіді першої та другої групи, які стосуються або самих клієнтів, або лише діяльності організації); в) низький (коли респонденти дають неправильні відповіді або не можуть відповісти взагалі).

2. Методики для дослідження рівня орієнтації на клієнта комерційної організації в цілому

Для дослідження вираженості рівня орієнтації на клієнта комерційної організації в цілому планується використання *методики «Орієнтація підприємства на клієнта»* [9].

За допомогою цієї методики можна діагностувати такі складові орієнтації організації на клієнта: 1) *управління з орієнтацією на результат* (управління постійно повідомляє про значення послуги; управління постійно працює із клієнтами та співробітниками, які працюють у контакті із клієнтами; управління постійно проводить облік якості обслуговування; управління показує, що воно турбується про обслуговування та шукає зв'язки з клієнтами; управління надає ресурси, за допомогою яких співробітники можуть запропонувати клієнтам хороше обслуговування; менеджери особисто беруть участь в такій роботі, щоб досягти хороших результатів; 2) *орієнтація на клієнта як складова загальної політики організації* (орієнтація на клієнта має бути справжньою, а не демонструватися лише на словах; клієнта не розглядають лише як джерело прибутку; в організації дійсно думають про те, що організації існують для того, щоб задовольнити потреби клієнтів); 3) *обслуговування клієнтів* (співробітники обслуговують клієнтів так, як вони хотіли б, щоб їх обслуговували самих; співробітники роблять для клієнтів все і навіть більше; співробітники більш дружелюбні та ввічливі, ніж конкурентні організації; співробітники намагаються звільнити клієнтів від неприємностей); 4) *передавання повноважень співробітникам* (співробітники приймають для

клієнтів основні рішення, часто не порадившись із керівництвом; для того, щоб обслуговування було особливо хорошим, співробітники можуть діяти незалежно); 5) *попередження помилок* (в організації не шкодують зусиль, щоб уникнути помилок; організації уважно вислуховують клієнтів; в організації не шкодують зусиль, щоб у клієнта взагалі не виникало проблем); 6) *усунення помилок* (в організації існує хороша система обробки скарг клієнтів; в організації існують групи, діяльність яких спрямована на розв'язання проблем з метою усунення помилок; представники організації постійно зв'язуються з клієнтом по телефону або організовують зустрічі, щоб переконатись, що обслуговування було бездоганним; кожен клієнт в організації отримує гарантію обслуговування); 7) *використання сучасних технологій* (технології, якими в організації підтримують обслуговування, є сучасними; технології відповідають високій якості обслуговування; в організації використовуються сучасні технології для надання підтримки співробітникам, які працюють у контакті з клієнтами); 8) *розробка, впровадження та повідомлення співробітникам спеціальних стандартів* (в організації використовуються внутрішні стандарти, які вказують на помилки раніше, ніж організація отримує скарги від клієнтів; результати опитування клієнтів повідомляються всім співробітникам у формі, яка є легкою для розуміння; всі співробітники розуміють стандарти, які встановлені в організації; результати вимірювання якості обслуговування організації повідомляються всім співробітникам); 9) *використання тренінгів для навчання персоналу* (кожний співробітник проходить тренінг своїх особистих здібностей для того, щоб він міг впоратися зі своїми завданнями; в організації витрачається багато часу і енергії на тренінги, які допомагають співробітникам у спілкуванні з клієнтами; на тренінгах виконуються вправи з метою покращення ставлення до клієнта); 10) *заохочення персоналу* (управління заохочує хороше обслуговування, а не лише продуктивність; за хороші результати роботи щодо контакту з клієнтами організація публічно виражає співробітникам похвалу).

Як бачимо, методика включає важливі показники орієнтації на клієнта, які повинні існувати в організації. Ці показники можна, на наш погляд, об'єднати в *такі блоки*: 1) загальна політика організації і діяльність управлінського персоналу щодо орієнтації на клієнта, передавання повноважень співробітникам з цього напрямку роботи організації (1, 2, 4 блоки питань); 2) розробки та впровадження в організації стандартів, які забезпечують орієнтацію на клієнта, використання спеціальних технологій (попередження і усунення помилок з цього напрямку, проведення спеціальних опитувань клієнтів, їхнє представлення в організації та ін. (3, 5, 6, 7, 8 блоки питань)); 3) навчання і заохочення персоналу щодо забезпечення його орієнтації на клієнта (9 та 10 блоки питань). Виділення таких блоків, що можна розглядати, на наш погляд, як *певну модифікацію методики*, яка дає можливість більш системно відображати діяльність організації щодо орієнтації на клієнта.

3. Методики для дослідження рівня розвитку в персоналу комерційних організацій якостей, необхідних для забезпечення орієнтації на клієнта

До групи методик для дослідження рівня розвитку в персоналу комерційних організацій якостей, необхідних для забезпечення орієнтації на клієнта нами було віднесено, насамперед, загальнопсихологічні опитувальники, які дають можливість вивчати якості особистості, які стосуються: а) спілкування; б) особливостей емоційної сфери та саморегуляції. Ці якості були виділені нами на основі аналізу відповідної літератури [1; 2; 3; 4; 7; 8; 9; 10; 14; 15; 16] як найбільш значущі для забезпечення орієнтації на клієнта в персоналу комерційних організацій.

Для вивчення *особливостей спілкування* персоналу комерційних організацій планується використання таких опитувальників: «Чи вмієте Ви слухати?» (дає можливість визначити те, наскільки особистість є хорошим співрозмовником, дає можливість іншому розкрити свою думку, не монополізує розмову та ін.) [11] та «Оцінка самоконтролю у спілкуванні» М. Снайдера (визначає те, наскільки особистість здатна контролювати свою поведінку в процесі спілкування, адекватно реагувати на різні ситуації спілкування та ін.) [11]; «Методика діагностики мотиваційних орієнтацій у міжособистісних комунікаціях» І. Д. Ладанова, В. А. Уразаєва (досліджує орієнтацію особистості на прийняття партнера по спілкуванню, адекватність сприйняття та розуміння партнера, орієнтацію на досягненню компромісу) [13];

«Методика для визначення стилю міжособистісної взаємодії» С. В. Максимова, Ю. А. Лобейко (визначає орієнтацію особистості на такі стилі спілкування як директивний, колегіальний, стиль невтручання та діловий стиль, а також те, наскільки особистість спрямована на активну або пасивну позицію у груповому спілкуванні) [13]; методика «Визначення рівня конфліктостійкості» (визначає рівень конфліктостійкості особистості) [13].

Для вивчення *особливостей емоційної сфери та саморегуляції* буде використана методика «Діагностика «емоційного інтелекту» Н. Холла [13], яка спрямована на вивчення емоційного інтелекту. До основних складових емоційного інтелекту, які досліджуються за допомогою цієї методики, входять такі показники: емоційна обізнаність; самомотивація; емпатія; розпізнавання емоцій інших людей; управління емоціями; загальний показник емоційного інтелекту.

Окрім загальнопсихологічних методик, планується також використання методик, які безпосередньо сфокусовані на дослідженні низки характеристик, необхідних для орієнтації на клієнта персоналу комерційних організацій. Сюди віднесено такі методики: «Характеристика особистості з орієнтацією на клієнта»; «Здатність прийняття перспективи», «Орієнтація на цілі навчання або на цілі, спрямовані на досягнення результату» [9]. Використання цих методик дасть можливість, на наш погляд, уточнити та доповнити дані, які отримані за допомогою загальнопсихологічних методик.

Методика «Характеристика особистості з орієнтацією на клієнта» [9] дає можливість визначити, наскільки для персоналу комерційних організацій характерна добросовісність у виконанні своїх функцій, зговірливість при взаємодії з клієнтом та емоційна стабільність у процесі здійснення професійної діяльності.

Методика «Здатність приймати перспективи» [9] спрямована на дослідження таких характеристик персоналу: складність аналізу тих чи інших речей з точки зору інших людей; здатність, коли сердишся на кого-небудь, хоча б на мить перенестись у ситуацію, яка викликає роздратування; здатність розглядати будь-яку річ з різних боків та врахувати обидві сторони; якщо думки деяких людей не збігаються, то розглядати аргументи кожної зі сторін, перш ніж приймати рішення; краще розуміння друзів, якщо уявити їхнє бачення речей. У цілому, методика дає можливість діагностувати здатність співробітників приймати точку зору інших.

Методика «Орієнтація на цілі навчання або на цілі, спрямовані на досягнення результату» [9] діагностує орієнтацію співробітників комерційних організацій на цілі, спрямовані на досягнення результату, або на цілі навчання.

Орієнтація співробітників на досягання цілей включає такі показники: порівняння своїх показників з показниками колег; оцінка своїх досягнень за критеріями керівника; постійне повідомлення керівництва про свої досягнення; отримання співробітником задоволення від того, що його показники кращі, ніж показники колег; важливість для співробітника того, щоб у керівника було хороше враження про його досягнення. Як бачимо, тут мова йде переважно про формальні показники, які стосуються результатів роботи, а не її змісту, і здебільшого, з точки зору оцінки керівництва. Як зазначає автор методики, орієнтація на цілі, спрямовані на досягнення результату, часто призводить до короткострокового результату.

Орієнтація на навчальні цілі об'єднує такі показники, які відображають орієнтації співробітника на: відведення багато часу для вивчення нових підходів до розмови з клієнтом; постійне вдосконалення умінь у спілкуванні з клієнтом; постійне вивчення чогось нового для використання у роботі; вивчення чогось нового при кожній зустрічі з клієнтом; постійне вдосконалення професійних навичок.

Ф. В. Нерлінгер [9] вказує на те, що орієнтація на навчальні цілі систематично вдосконалює уміння в спілкуванні з клієнтами та має більш тривалий успіх, оскільки це створює основу адаптивної поведінки. Тобто мова йде про те, що ті співробітники, які при кожній зустрічі із клієнтом намагаються чогось навчитися, вдосконалювати себе, уважно сліdkують за сигналами, які посиляє клієнт, а це сприяє їхній кращій адаптації.

4. Методики для вивчення чинників, які впливають на формування орієнтації на клієнта комерційної організації в цілому та її персоналу

Згідно з підходами, які існують в літературі [6], чинники, що впливають на формування орієнтації на клієнта комерційної організації в цілому та її персоналу, нами було розподілені на дві групи: ті, які стосуються діяльності організації (чинники мезорівня), та ті, що стосуються персоналу (чинники мікрорівня).

Дослідження *чинників мезорівня* планується здійснити за допомогою таких методик: а) рівень організаційного розвитку – за допомогою методики «Як розвивається Ваша організація?» В. Зігерта, Л. Ланга, модифікація Л.М. Карамушки [5]; б) тип організаційної культури – за допомогою методики «Визначення типу організаційної культури» Ч. Хенді [6; 12].

Опитувальник «Як розвивається Ваша організація?» В. Зігерта, Л. Ланга (модифікація Л.М. Карамушки) [5] дає можливість вивчити такі показники діяльності підрозділу: 1) «Організаційну зрілість» (в організації створено сприятливі умови праці; переважає демократичний стиль управління; налагоджене ефективне ділове спілкування; спостерігається чітке виконання функцій; розроблена прозора система оцінювання результатів виконання своїх функцій працівниками, працівники беруть участь у визначенні цілей своєї організації, напрямків її діяльності тощо); 2) «Проблемність організаційного розвитку» (в організації не створені сприятливі умови для роботи; переважає авторитарний стиль управління; доступ до інформації визначається статусом працівника, а не його функціями; спостерігається неефективне виконання функцій; оцінка роботи частіше за все відбувається на основі емоцій або поверхових спостережень; працівники не беруть участь у визначенні цілей своєї організації та напрямків її діяльності тощо). На основі описаних показників виділяються такі рівні організаційного розвитку, як «конструктивний», «проблемний» та «кризовий», які відображають, зокрема, певний рівень ролівої взаємодії та ділового спілкування.

Опитувальник «Визначення типу організаційної культури» Ч. Хенді [6; 12] зорієнтований на визначення різних типів організаційної культури: а) культури «ролі» (притаманна глибока спеціалізація, обов'язковість виконання службових функцій, їхня чітка регламентація, адміністративний контроль службової поведінки тощо); б) культури «завдання» (ґрунтується на свободі дій і достатності ресурсів, необхідних для досягнення поставленої мети, розподілі влади залежно від професіоналізму і наявності ресурсів, оцінюванні праці за результатами тощо); в) культури «влади» (характеризується пріоритетом одноосібних рішень керівника, централізованим контролем ресурсів, високою документальною регламентацією трудової поведінки тощо); г) культури «особистості» (характерний мінімальний ступінь адміністрування та обмеження особистих прав і свобод, ставлення з повагою до здібностей та особистісних якостей персоналу, право виявляти ініціативу та творчість тощо).

Окрім того, планується вивчення ще таких чинників мезорівня, які можуть впливати на орієнтацію на клієнта персоналу комерційних організацій: напрямок діяльності комерційної організації; кількість осіб, які працюють в організації; термін існування організації. Ці чинники вивчатимуться за допомогою авторської «анкети-паспортички».

Вивчення *чинників мікрорівня* (рівня особистості) також буде здійснено за допомогою авторської «анкети-паспортички». До цієї групи віднесено *організаційно-професійні* (посада в організації, рівень освіти, тип освіти, загальний стаж роботи, стаж роботи на посаді) та *соціально-демографічні* (стать, вік) характеристики персоналу.

Висновки. Використання вказаних методик дає можливість, на наш погляд, виявити розуміння персоналом комерційних організацій сутності орієнтації на клієнта, вираженість у цієї категорії фахівців загальної орієнтації на клієнта та її окремих складових, а також визначити чинники мезо- та мікрорівня, які впливають на становлення цього феномену.

Перспективи подальших досліджень. Перспективи дослідження ми вбачаємо у розробці тренінгової програми для підготовки персоналу комерційних організацій для реалізації підходу, який забезпечує орієнтацію на клієнта.

Список використаних джерел

1. Гречаник Н.Ю. CRM-система управління як новітній спосіб формування конкурентних переваг туристичного підприємства / Н.Ю. Гречаник // Актуальні проблеми розвитку економіки регіону : науковий збірник ; Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника. – Івано-Франківськ, 2010. – Т. 1. – Вип. 6. – С. 57–62.
2. Дейнека О. Клієнтоорієнтованість роздрібного мережевого підприємства: кроки від декларації до реалізації / О. Дейнека // Економічний аналіз : зб. наукових праць Тернопільського національного економічного університету / за ред. С.І. Шкарабана. – 2010. – № 5. – С. 75–79.
3. Джоджуа Р.А. Формування клієнторієнтованого підходу на ринку фармацевтичної продукції / Р.А. Джоджуа // Вісник Донецького національного університету економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського. – 2011. – № 4. – С. 122–127.
4. Дима О.О. Розширений комплекс маркетингу: персонал (people) / О.О. Дима // ДВНЗ «Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана». – 2010. – С. 165–180.
5. Карамушка Л.М. Дизайн дослідження та діагностичний інструментарій для вивчення психологічних особливостей організаційного розвитку / Л.М. Карамушка // Актуальні проблеми психології. Т. 1: Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія : зб. наук. праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України / за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. – К. : Наук. світ, 2009. – Ч. 24. – С. 196–208.
6. Карамушка Л.М. Психологія організаційної культури (на матеріалі промислових підприємств) : [навч. посіб.] / Л.М. Карамушка, І.І. Сняданко. – К.-Львів : Край, 2010. – 212 с.
7. Круш П.В. Виробничий потенціал підприємства з позиції клієнтоорієнтованого підходу // П.В. Круш, М.О. Зеленська // Економічний вісник НТУУ «КПІ». Журнал Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут». – 2010. – № 7. – С. 91–95.
8. Линдстром М. Buyology: увлекательное путешествие в мозг современного потребителя / М. Линдстром ; пер. с англ. Е. Фалюк. – М. : Эксмо, 2010. – 240 с.
9. Нерлингер Ф.В. Ориентация на клиента: Современная практика работы с клиентами ; пер. с нем. / Нерлингер Ф.В. – Харьков : Гуманитарный центр, 2004. – С. 115–119.
10. Пилипчук В.П. Маркетингове та інформаційне забезпечення формування та реалізації бізнес-рішень на основі впровадження CRM-технологій / В.П. Пилипчук, О.В. Данніков, О.В. Кирилова // Вісник Хмельницького національного університету. – 2010. – №6. – Т. 3. – С. 80–84.
11. Рогов Е.И. Настольная книга практического психолога в образовании / Е.И. Рогов. – М. : ВЛАДОС, 1995. – С. 296–288.
12. Тихомирова О.Г. Организационная культура: формирование, развитие и оценка / О.Г. Тихомирова. – СПб. : ИТМО, 2008. – С. 128–136.
13. Фетискин Н.П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М. : Изд-во Института психотерапии, 2002. – С. 290–291.
14. Шарапа О.М. Управління відносинами з клієнтами через впровадження CRM-систем як складова ефективного ведення бізнесу / О.М. Шарапа // Актуальні проблеми економіки. – 2009. – № 7 (97). – С. 175–183.
15. Peppers, D. Managing Customer Relationship, a Strategic Framework / D. Peppers, M. Rogers – second edition // John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey, USA. – 2011. – 512 p.
16. Thomas, J.C. Specialty Competencies in Organizational and Business Consulting Psychology / J.C. Thomas // Oxford University Press, Inc., New York, USA. – 2010. – 221 p.

Spysok vykorystanykh dzherel

1. Hrechanyk N.Yu. CRM-systema upravlinnya yak novitniy sposib formuvannya konkurentnykh perevah turystychnoho pidpryyemstva / N.Yu. Hrechanyk // Aktual'ni problemy rozvytku ekonomiky rehionu : naukovyy zbirnyk ; Prykarpats'kyy natsional'nyy universytet imeni Vasylya Stefanyka. – Ivano-Frankivs'k, 2010. – T. 1. – Vyp. 6. – S. 57–62.
2. Deyneka O. Kliyantooriyentovanist' rozdrubnoho merezhevoho pidpryyemstva: kroky vid deklaratsiyi do realizatsiyi / O. Deyneka // Ekonomichnyy analiz : zb. naukovykh prats' Ternopil's'koho natsional'noho ekonomichnoho universytetu / za red. S.I. Shkarabana. – 2010. – № 5. – S. 75–79.
3. Dzhodzhua R.A. Formuvannya kliyentoriyentovanoho pidkhodu na rynku farmatsevtichnoyi produktsiyi / R.A. Dzhodzhua // Visnyk Donets'koho natsional'noho universytetu ekonomiky i torhivli imeni Mykhayla Tuhana-Baranovs'koho. – 2011. – № 4. – S. 122–127.
4. Dyma O.O. Rozshyrenny kompleks marketynhu: personal (people) / O.O. Dyma // DVNZ «Kyyivs'kyy natsional'nyy ekonomichnyy universytet imeni Vadyma Het'mana». – 2010. – S. 165–180.
5. Karamushka L.M. Dyzyayn doslidzhennya ta diahnostychnyy instrumentariy dlya vyvchennya psykholohichnykh osoblyvostey orhanizatsiynoho rozvytku / L.M. Karamushka // Aktual'ni problemy psykholohiyi. T. 1: Orhanizatsiyna psykholohiya. Ekonomichna psykholohiya. Sotsial'na psykholohiya : zb. nauk. prats' Instytutu psykholohiyi im. H.S. Kostyuka APN Ukrayiny / za red. S.D. Maksymenka, L.M. Karamushky. – K. : Nauk. svit, 2009. – Ch. 24. – S. 196–208.
6. Karamushka L.M. Psykholohiya orhanizatsiynoyi kul'tury (na materialy promyslovykh pidpryyemstv) : [navch. posib.] / L.M. Karamushka, I.I. Snyadanko. – K.-L'viv : Kray, 2010. – 212 s.

7. Krush P.V. Vyrobnychyy potentsial pidpnyemstva z pozytsiyy kliyantooriyentovanoho pidkhotu // P.V. Krush, M.O. Zelens'ka // Ekonomichnyy visnyk NTUU «KPI». Zhurnal Natsional'noho tekhnichnoho universytetu Ukrayiny «Kyyivs'kyy politekhnichnyy instytut». – 2010. – № 7. – S. 91–95.
8. Lindstrom M. Buyology: uvlekatel'noe puteshestvie v mozg sovremennogo potrebitel'ya / M. Lindstrom ; per. s angl. E. Faljuk. – M. : Jeksmo, 2010. – 240 s.
9. Nerlinger F.V. Orientatsiya na klienta: Sovremennaya praktika raboty s klientami ; per. s nem. / Nerlinger F.V. – Har'kov : Gumanitarnyy centr, 2004. – S. 115–119.
10. Pylypchuk V.P. Marketynhove ta informatsiynе zabezpechennya formuvannya ta realizatsiyy biznes-rishen' na osnovi vprovadzhennya CRM-tekhnologiy / V.P. Pylypchuk, O.V. Dannikov, O.V. Kyrylova // Visnyk Khmel'nyts'koho natsional'noho universytetu. – 2010. – №6. – T. 3. – С. 80–84.
11. Rogov E.I. Nastol'naya kniga prakticheskogo psikhologa v obrazovanii / E.I. Rogov. – M. : VLADOS, 1995. – S. 296–288.
12. Tihomirova O.G. Organizatsionnaya kul'tura: formirovaniye, razvitiye i ocenka / O.G. Tihomirova. – SPb. : ITMO, 2008. – S. 128–136.
13. Fetiskin N.P. Social'no-psihologicheskaya diagnostika razvitiya lichnosti i mal'kh grupp. – M. : Izd-vo Instituta psihoterapii, 2002. – S. 290–291.
14. Sharapa O.M. Upravlinnya vidnosynamy z kliyentamy cherez vprovadzhennya CRM-system yak skladova efektyvnoho vedennya biznesu / O.M. Sharapa // Aktual'ni problemy ekonomiky. – 2009. – № 7 (97). – S. 175–183.
15. Peppers, D. Managing Customer Relationship, a Strategic Framework / D. Peppers, M. Rogers – second edition // John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey, USA. – 2011. – 512 p.
16. Thomas, J.C. Specialty Competencies in Organizational and Business Consulting Psychology / J.C. Thomas // Oxford University Press, Inc., New York, USA. – 2010. – 221 p.

Goncharenko, Ya.V. Commercial organization staff's customer centeredness research tools. *The author presents a specially designed battery of instruments to study staff's customer centeredness in commercial organizations. The battery includes four groups of tools that make it possible to diagnose the following parameters: a) commercial organization staff's understanding of the concept of customer centeredness; b) the levels of commercial organization's customer centeredness as a whole (organization's and administration's customer-centered policies, delegation of authority in this area, development and implementation of standards to provide customer centeredness, use of special technologies, staff's customer centeredness training and encouraging); c) the levels of commercial organization staff's qualities necessary to ensure customer centeredness (communication-related features of personality, emotional characteristics, self-regulation, achievement motivation aimed at attaining the goals in study, making prospects, etc.); d) factors that contribute to the formation of customer centeredness of the commercial organization as a whole and its staff: the meso-level factors (the level of organizational development, the organization's culture type, the organization's specialization, the number of staff, the organization's age) and the micro-level factors: the staff's organizational, professional and socio-demographic characteristics.*

Keywords: commercial organization; personnel; organization's customer centeredness; staff's customer centeredness; factors in organization's and staff's customer centeredness; customer centeredness research tools.

Відомості про автора

Гончаренко Ярослава Валентинівна, науковий кореспондент лабораторії організаційної та соціальної психології Інституту психології імені Г. С.Костюка НАПН України, м. Київ, Україна.

Goncharenko, Yaroslava V., postgraduate student of Laboratory of Organizational And Social Psychology, G.S.Kostiuk Institute of psychology, NAES of Ukraine, Kyiv, Ukraine.

E-mail: yaroslavah@yahoo.com

Отримано 5 вересня 2016 р.
Рецензовано 12 вересня 2016 р.
Прийнято 19 вересня 2016 р.

УДК 316.61, 316.64

Горбанюк О.С., Куц О.В.

МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОЦІНЮВАННЯ БАГАТОВИМІРНОГО ВПЛИВУ ІМІДЖУ БРЕНДІВ ВИРОБІВ ТА ПОСЛУГ НА ВЛАСНИЙ ОБРАЗ СПОЖИВАЧА

Подяка:

стаття написана за підтримки гранту
Національного Наукового Центру (Польща)

[Номер договору DEC-2011/01/B/HS4/05178], наданого Олегу Горбанюку

Горбанюк О.С., Куц О.В. Методичне забезпечення оцінювання багатовимірного впливу іміджу брендів виробів та послуг на власний образ споживача. У статті представлено основні положення теорії конгруентності, найважливіші психологічні мотиви порівняння образу власного Я з іміджем бренду, актуальні методи вимірювання конгруенції, а також недоліки інструментів, що використовувались раніше. Представлено нову методiku багатовимірного впливу іміджу брендів виробів та послуг на власний образ споживача, що була опрацьована на основі дослідження польських споживачів, а також адаптацію опрацьованих двох опитувальників українською мовою. Обговорено переваги і недоліки опрацьованих опитувальників, а також перспективи майбутніх досліджень конгруенції.

Ключові слова: теорія конгруенції, мотиви самооцінки, імідж типового споживача, вироби, послуги, опитувальник.

Горбанюк О.С., Куц О.В. Методическое обеспечение оценки многомерного воздействия имиджа брендов изделий и услуг на собственный образ потребителя. В статье представлены основные положения теории конгруэнтности, наиболее важные психологические мотивы, реализующиеся в процессе сравнения образа собственного Я с имиджем бренда, актуальные методы измерения конгруэнтности, а также недостатки инструментов, использованных ранее. Далее представлена новая методика многомерного воздействия имиджа брендов изделий и услуг на собственный образ потребителя, разработанная на основе исследования польских потребителей, а также адаптация обработанных двух опросников на украинский язык. Обсуждены преимущества и недостатки обработанных опросников, а также перспективы будущих исследований конгруэнтности.

Ключевые слова: теория конгруэнтности, мотивы самооценки, имидж типичного потребителя, продукты, услуги, опросник.

Постановка проблеми. Творення образу власного Я (*self-construal*) стосується того, як людина розуміє і визначає себе щодо соціального середовища (Markus & Kitayama, 1991). Матеріальні об'єкти є важливою частиною образу власного Я людини, які вона включає у сферу свого Я (Belk, 1988; James, 1890), символічно доповнюючи дефіцити/прогалини, які помічає в образі (Wicklund & Gollwitzer, 1982). Марки продуктів і послуг становлять важливу частину сучасного оточення споживача, які через їхнє символічне значення можуть тою чи іншою мірою бути інструментом у творенні образу власного Я (Belk, 1988; McCracken 1993; Spratt, Czellar, & Spangenberg, 2009).

Теорія конгруенції (*self-congruity theory*) є однією з найчастіше цитованих теорій, що пояснює поведінку споживачів (Johar & Sirgy, 1991; Sirgy, 1982, 1986). Ця теорія припускає, що бренди мають символічне значення, яке споживачі розпізнають (Belk, Bahn & Mayer, 1982). Відповідно до цієї теорії поведінка споживачів, хоча б частково, детермінується збіжністю символічного зображення бренду (*symbolic brand image*) з образом власного Я споживача (актуальним або ідеальним): що більша конгруенція, то більш позитивним є ставлення до бренду і є більша ймовірність покупки продуктів цього бренду. Це було доведено численними дослідженнями (наприклад: Sirgy, Johar, Samli, & Claiborne, 1991; Sirgy, Grewal, Mangleburg, Park, Chon, Claiborne, & Berkman, 1997), а передбачуваний середній відсоток поясненої дисперсії становить щонайменше 10% і залежить від (а) вибору орієнтиру (*reference point*) образів, які порівнюються (бренд або типовий споживач бренду), (б) активованого образу

власного Я (реального чи ідеального), (в) ступеня конкретності/абстрактності ідей у процесі досліджень (пор. Aguirre-Rodriguez, Bosnjak, & Sirgy, 2012).

У літературі знаходимо три ключові мотиви самооцінки (*self-evaluation motives*), які вирішують, чи споживач буде помічати символічний образ марки як привабливий для образу власного Я і буде намагатись її купити, чи сприйматиме марку як загрозу і уникатиме її (Dunning, 2007). Мотив самопідсилення (*self-enhancement motive*) чинить так, що люди шукають способи змінити образ власного Я з такою користю для себе, щоб заспокоїти потребу самоповаги (*self-esteem*), досягаючи бажаний/ідеальний образ власного Я (Alicke & Sedikides, 2009). У свою чергу, мотив самоперевірки (*self-verification motive*) чинить, що люди хочуть зберегти гармонію між переконаннями про себе зі зворотною інформацією, яку про себе отримують (Dauenheimer, Stahlberg, Spreemann, & Sedikides, 2002; Swann, 1990; Swann, Rentfrow, & Guinn, 2002), заспокоюючи таким чином потребу внутрішньої узгодженості (*self-consistency need*). Щоб заспокоїти цю потребу, люди шукають доказів, які б зміцнювали актуальний образ власного Я, між іншим, за посередництвом матеріальних речей, які символізують цінності та риси, згідні з переконаннями про себе (Belk, 1988; Escalas & Bettman, 2003; Wicklund & Gollwitzer, 1982). З огляду на те, що з багатьма відомими брендами продуктів і послуг асоціюються специфічні риси і цінності стереотипних користувачів брендів (McCracken, 1989; Gorbaniuk & Dudek, 2016; Gorbaniuk, Toczyńska, Osiak, & Szostak, 2012), мотиви самоперевірки (*self-verification motive*) і покращення Я (*self-enhancement motive*) спричиняють те, що споживачі намагатимуться купити продукти тих брендів, які стануть причиною позитивних змін в образі власного Я, відповідно до їхніх очікувань.

Усупереч твердженням деяких авторів, інструменти, які широко використовуються для дослідження особистості бренду (Aaker, 1997; Aaker і ін. 2001), з брендами та їхніми користувачами асоціюються не лише позитивні риси, а й негативні, що було доведено у ряді досліджень проведених, між іншим, в Німеччині (Bosnjak, Bochmann, & Hufschmidt, 2007), в Україні (Gorbaniuk & Razmus, 2009; Gorbaniuk, Kowal, & Razmus, 2009) та в Польщі (Gorbaniuk, 2011; Gorbaniuk, Toczyńska, Osiak, & Szostak, 2012). Це означає, що марки є не лише шансом, також загрозою для образу власного Я споживача (Justin & Forehand, 2011), через що споживачі уникають продуктів таких брендів (Munichor & Steinhart, 2016; Sivanathan & Pettit, 2010; White & Argo 2009; White & Dahl 2007). Виявити такі загрози допомагає мотив захисту власного Я (*self-protection motive*), який запускається ситуативно, як відповідь на реальну або прогнозовану загрозу для образу власного Я.

Психологічні дослідження (Carver & Scheier, 1998; Ogilvie, 1987; Heppen & Ogilvie, 2003) і дослідження споживачів (Banister & Hogg, 2004; Bosnjak & Brand, 2008) показують, що уникання небажаних змін в образі власного Я є кращим предиктором поведінки, ніж пошук позитивних змін. Парадоксом у дослідженнях конгруенції є майже цілковите уникання мотиву захисту власного Я (*self-protection motive*) і залишення без уваги вимірювання конгруенції потенційних загроз з боку бренду і поведінки, пов'язаної з цим. Іншими словами, попередні дослідження конгруенції шукають відповіді на запитання, чому споживачі надають перевагу брендам і купують їх, але не пояснюють, чому не надається перевага іншим брендам, яких систематично не купують. Це серйозна прогалина у вивченні економічної поведінки споживачів, яку потрібно заповнити.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Орієнтиром (*reference point*) для вимірювання конгруенції може бути образ марки (нп. Sirgy та інші, 1991) або образ її типового користувача (нп. Kressmann та інші, 2006). Погляди на цю тему в літературі розбіжні (пор. Aguirre-Rodriguez, Bosnjak, Sirgy, 2012). Аналізуючи проблему з боку теоретичної адекватності і правильності вимірювання (*measurement validity: construct, face, content validity*), Avis (2012) показує нам неадекватність порівняння образу власного Я споживача з образом марки, особливо у випадку використання нав'язаних критеріїв порівнянь з огляду на різниці у вимірюваннях перцепції брендів і людей, а також зміни значення слів, коли їх використовуємо стосовно людей чи брендів.

Вимірювання конгруенції може бути пряме або непряме (Sirgy та інші, 1997; Gorbaniuk & Stachoń-Wójcik, 2011). Пряме вимірювання означає, що респондента питають прямо про те, якою мірою образ бренду або типового користувача бренду сумісний з образом власного Я

респондента. Натомість, у випадку непрямого вимірювання респондент спочатку оцінює образ бренду/споживача, тоді оцінює/описує образ себе, після чого дослідник, користуючись одним з багатьох можливих формул (пор. Sirgy та інші, 1997), підраховує величину розбіжності між образом бренду/користувача і образом власного Я респондента. Дослідження (Sirgy та інші, 1997; Gorbaniuk & Stachoń-Wójcik, 2011) і метааналіз (Aguirre-Rodriguez, Bosnjak, & Sirgy, 2012) показують, що пряме вимірювання конгруенції дозволяє краще передбачувати/пояснювати преференцію брендів продуктів.

Вимірювання конгруенції може бути холістичним/глобальним (*holistic processing*) або складати суму часткових оцінок конгруенції на підставі попередньо підготовлених критеріїв/аспектів (*piecemeal processing*). У першому випадку споживач сам вирішує, які аспекти бренду/користувача буде розглядати, що робить це вимірювання залежним від пізнавальних можливостей споживача, доступності пізнання бренду і рівня зацікавленості респондента під час дослідження. У другому випадку точність/вірність вимірювання конгруенції залежить від вірності відбору критеріїв порівняння, а вартість вимірювання критикується з приводу індикації неіснуючих у натуральній перцепції вимірів (Avis, Forbes, Ferguson, 2012; Avis, 2012; Avis & Aitken, 2015), нав'язування потенційно несуттєвих критеріїв порівнянь з погляду специфіки категорії продукту (Avis, 2012; Sirgy та інші, 1997), мінливості значення понять залежно від контексту (Avis, 2012; Gorbaniuk, 2011), а також застосування принципу компенсації у випадку підсумування часткових оцінок (Sirgy та інші, 1997).

Завдання дослідження. Серед багатьох недоліків актуальної методики вимірювання конгруентності варто вказати на три ключові, які вимагають розробки нової методики вимірювання. *По-перше*, незважаючи на поширену думку про те, що образ власного Я людини (нп. Onkvisit & Shaw, 1987), образ/особистості бренду (нп. Aaker, 1997; Gorbaniuk, Kowal, & Razmus, 2009) і образ споживача (нп. Gorbaniuk & Dudek, 2016; Gorbaniuk, Toczyńska, Osiak, & Szostak, 2012) є багатовимірним, у практиці вимірювання конгруентності зводиться до одного показника (нп. Eisend & Stokburger-Sauer, 2013). Тобто на початковому етапі актуальна методика вимірювання конгруенції є неточна з теоретичного погляду. Через відсутність багатовимірного вимірювання цінність вимірювання конгруенції є невисокою з огляду маркетингової практики, оскільки глобальний індекс не дає ціннісних вказівок менеджерам про те, що потрібно змінити в образі бренду або типового споживача бренду (Onkvisit & Shaw, 1987).

По-друге, попереднє вимірювання конгруенції цілкомовно легковажить існування небажаних образів споживачів брендів, а отже, повністю ігнорує мотиви самозахисту (*self-protection motives*), що так само робить вимір неточним. У свою чергу, вимірювання небажаних аспектів образу споживача нав'язує необхідність багатовимірного вимірювання конгруенції.

По-третє, належним орієнтиром (reference point) у дослідженнях конгруенції повинен бути споживач бренду з огляду на відмінності у сприйнятті людей і брендів. Персоніфікація марки і вимірювання особистості марки з допомогою шкали Aaker (1997), Gueuns та ін. (2009) або d'Astous і Levesque, (2003) не розв'язує проблеми через те, що персоніфікація може збуджувати уяву про типового споживача бренду (Avis, 2012; Avis & Aitken, 2015), і тоді невідомо, що насправді є предметом вимірювання – образ бренду чи образ типового споживача – і якою мірою творимо штучний образ, замість того, щоб її вимірювати (Avis, Forbes, Ferguson, 2012).

Виклад основного матеріалу і результатів дослідження. З метою розробки нової методики вимірювання конгруенції на основі польської популяції споживачів проведено якісні та кількісні дослідження, окремо для брендів виробів/продуктів і окремо для брендів послуг. Якісні дослідження брендів виробів (29 категорій, 294 бренди) проведено на вибірці 586 осіб у віці від 13 до 82 років (середня 36,6 років). Під час індивідуальних опитувань зібрано 3493 описи бажаних прогнозованих змін в образі власного Я, в основному під впливом покупок бажаних брендів виробів, а також 2629 описів небажаних змін в образі власного Я, в основному під впливом небажаних брендів виробів (Gorbaniuk, Nitkiewicz, Ryżak та ін., 2014). Аналогічні опитування проведені щодо брендів послуг (12 категорій, 150 брендів) на вибірці 318 осіб у віці від 13 до 82 років (середня 37,6 років), реєструючи 726 позитивних змін в образі власного Я в результаті покупки бренду, а також 566 негативних змін (Gorbaniuk, Maciejewska, Kisiel та ін.,

2014). Зібрані описи користі та втрат для образу власного Я були класифіковані окремо для продуктів і послуг, шляхом опрацювання двох різних опитувальників у формі семантичного диференціалу для кількісних досліджень, які у випадку брендів продуктів були проведені на вибірці 652 осіб у віці від 15 до 83 років (середня 37,0 років), а у випадку брендів послуг на вибірці 378 осіб (середня 34,6 років). Семантичний диференціал вимагав, щоб особа прямо визначила, чи покупка продукту досліджуваного бренду вплинула б на образ себе респондента, і, якщо так, то це був би негативний вплив (-3, -2, -1) чи позитивний (+1, +2, +3), відповідно, визначаючи силу цього впливу. У разі відсутності помітних змін особа зазначала „0”.

Факторний аналіз з ротацією *Oblimin* виокремив вісім, пов'язаних між собою вимірів (*dimensions*) можливих змін образу власного Я споживача у випадку придбання марок продуктів (у дужках вказано коефіцієнт сумісності внутрішньої позиції вибраних для скороченої версії шкал *alfa Cronbacha*, представлених в Додатку 1): Низька vs висока споживацька компетенція ($\alpha = 0,91$), Втрата авторитету vs. пошана в очах знайомих ($\alpha = 0,84$), Образ особи марнотратної vs. економної ($\alpha = 0,70$), Занедбування vs. турбота про здоров'я ($\alpha = 0,81$), Податливість vs. опір на вмовляння/*persvasion* ($\alpha = 0,70$), Звичайність vs. оригінальність і власний стиль ($\alpha = 0,78$), Низький vs. високий соціальний статус ($\alpha = 0,82$), Низька vs. висока соціальна привабливість ($\alpha = 0,81$).

У випадку брендів послуг виокремлено дев'ять вимірів/шкал (Додаток 2 представляє позиції шкал): Прийняття/вибір низького vs високого стандарту послуг ($\alpha = 0,89$), Бідність vs багатство ($\alpha = 0,81$), Втрата престижу vs суспільне зростання ($\alpha = 0,83$), Занедбування vs турбота про здоров'я ($\alpha = 0,79$), Відсутність vs збільшення соціального зацікавлення ($\alpha = 0,81$), Незадоволення vs задоволення з вибору ($\alpha = 0,82$), Низька vs висока ефективність дії ($\alpha = 0,82$), Низька vs висока споживацька компетентність ($\alpha = 0,86$), Низька vs висока незалежність у споживацькому виборі (9,7%).

Якщо порівняємо між собою отримані виміри, то переконаємось, що у випадку брендів продуктів і послуг споживачі шість факторів описують подібні зміни образу власного Я. Специфічними факторами для брендів виробів є можливість набути риси особи марнотратної vs. економної, залежно від вибору брендів. Натомість у випадку послуг виокремлено три специфічні виміри: прийняття низького vs. високого рівня стандарту послуг, незадоволення vs. задоволення зі зробленого вибору, а також отримання низької vs. високої ефективності дії. Таким чином вперше була показана специфіка сприйняття змін образу власного Я у випадку користування брендами продуктів і послугами, а також необхідність розробки інструментів, які беруть до уваги цю специфіку. До аналогічних висновків у випадку досліджень особистості бренду прийшли між іншими (Ambroise & Valette-Florence, 2010; d'Astous & Levesque, 2003).

Додаток 1 і Додаток 2 представляють скорочену версію шкал вимірювання змін в образі власного Я, які відбулися під впливом брендів продуктів та послуг, що можуть бути використані в академічних дослідженнях або маркетинговій практиці.

Висновки. Перевагою опрацьованих інструментів для вимірювання є широкий спектр узагальнення, оскільки в дослідженні взято до уваги, з одного боку, велику кількість категорій виробів і велику кількість брендів, а з іншого – велика вибірка респондентів згідна щодо структури з популяцією (вік, стать). Сильною стороною процедури досліджень є виведення вимірювання змін образу власного Я, дійсно помічених споживачами брендів, зареєстрованих у ході індивідуальних опитувань, що сприяє правильності виміру. Можливість багатовимірною вимірювання змін в образі власного Я з урахуванням специфіки брендів продуктів і послуг є наступним аргументом на користь правильності опрацьованого інструменту. Це означає, що на відміну від попередніх інструментів можливо визначити в полі яких аспектів/вимірів цільова (*target*) група респондентів бачить можливість покращити свій образ, купуючи продукти даного бренду (активізація мотиву самопідвищення (*self-enhancement*) і/або самоперевірки(*self-verification*)), а в полі яких аспектах/вимірів бачить загрозу (активізація мотиву самозахисту(*self-protection*)). Оскільки середина континууму диференціалу („0”) визначається як відсутність змін, вона є доброю точкою відліку в оцінці отриманих результатів, що є особливо корисним у практиці маркетингу. Вибираючи в процесі творення маркетингової і

заохочувальної стратегії відповідний зміст реклам і зірок з відповідним образом, можна змінити образ типового користувача в напрямку бажаному з погляду позиціонування бренду.

Опрацьована методика має також недоліки. До них треба зарахувати індукцію критеріїв універсальних порівнянь, але не обов'язково присутніх у природному сприйнятті конкретного споживача. Іншим обмеженням є дослідження лише тих порівнянь, які споживач може усвідомити. Однак не виключене існування вимірювань, недоступних людському сприйняттю, які мають вплив на рішення споживачів. Через те, що цей вимір прямий, у випадку деяких категорій продуктів і брендів, не виключений вплив соціального схвалення на відповіді респондентів.

Перспективи подальших досліджень. Представлені у цій статті опитувальники були опрацьовані на підставі дослідження респондентів польської популяції. Це означає, що, крім представленої мовної адаптації опитувальників, вони вимагають перевірки їхніх психометричних властивостей на основі досліджень вибірки українських респондентів. Особливо цікавим було б проведення аналогічного циклу досліджень з нуля, що дало б можливість визначити потенційно специфічні для українських споживачів виміри помітних змін в образі власного Я.

Запропонована методика дослідження може бути вихідною точкою для подальших досліджень і її вдосконалення. Перспективним напрямком пошуків є опрацювання методики, яка б уможлиблювала незалежне і симультанічне вимірювання мотивів *self-enhancement*, *self-esteem*, *self-protection*. Зокрема, потрібно докласти зусиль для опрацювання інструменту для непрямого багатовимірного вимірювання конгруенції.

Список використаних джерел

1. Aaker, J. L. (1997). Dimensions of brand personality. *Journal of Marketing Research*, 34(3), 347-356.
2. Aguirre-Rodriguez, A., Bosnjak, M., & Sirgy, M. J. (2012). Moderators of the self-congruity effect on consumer decision-making: A meta-analysis. *Journal of Business Research*, 65(8), 1179-1188.
3. Alicke, M. D., & Sedikides, C. (2009). Self-enhancement and self-protection: What they are and what they do. *European Review of Social Psychology*, 20(1), 1-48.
4. Ambroise, L., & Valette-Florence, P. (2010). The brand personality metaphor and inter-product stability of a specific barometer. *Recherche et Applications en Marketing*, 25(2), 3-28.
5. Avis, M. (2012). Brand personality factor based models: A critical review. *Australasian Marketing Journal*, 20(1), 89-96.
6. Avis, M., & Aitken, R. (2015). Intertwined: Brand personification, brand personality and brand relationships in historical perspective. *Journal of Historical Research in Marketing*, 7(2), 208-231.
7. Avis, M., Forbes, S., & Ferguson, S. (2014). The brand personality of rocks: A critical evaluation of a brand personality scale. *Marketing Theory*, 14(4), 451-475.
8. Banister, E. N., & Hogg, M. K. (2004). Negative symbolic consumption and consumers' drive for self-esteem: The case of the fashion industry. *European Journal of Marketing*, 38(7), 850-868.
9. Belk, R. W. (1988). Possessions and the extended self. *Journal of Consumer Research*, 15(2), 139-168.
10. Belk, R. W., Bahn, K. D., & Mayer, R. N. (1982). Developmental recognition of consumption symbolism. *Journal of Consumer Research*, 9(1), 4-17.
11. Bosnjak, M., & Brand, C. (2008). The impact of undesired self-image congruence on consumption-related attitudes and intentions. *International Journal of Management*, 25(4), 673-683.
12. Bosnjak, M., Bochmann, V., & Hufschmidt, T. (2007). Dimensions of brand personality attributions: a person-centric approach in the German cultural context. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 35(3), 303-316.
13. Carver, C. S., & Scheier, M. F. (1990). Origins and functions of positive and negative affect: A control-process view. *Psychological Review*, 97(1), 19-35.
14. d'Astous, A., & Levesque, M. (2003). A scale for measuring store personality. *Psychology & Marketing*, 20(5), 455-469.
15. Dauenheimer, D. G., Stahlberg, D., Spreemann, S., Sedikides, C. (2002). Self-enhancement, self-verification, or self-assessment? The intricate role of trait modifiability in the self-evaluation process. *Revue Internationale de Psychologie Sociale*, 15(3-4), 89-112.
16. Dunning, D. (2007). Self-image motives and consumer behavior: How sacrosanct self-beliefs sway preferences in the marketplace. *Journal of Consumer Psychology*, 17(4), 237-249.
17. Eisend, M., & Stokburger-Sauer, N. E. (2013). Measurement characteristics of Aaker's brand personality dimensions: Lessons to be learned from human personality research. *Psychology & Marketing*, 30(11), 950-958.
18. Escalas, E., & Bettman, J. R. (2003). You are what they eat: The influence of reference groups on consumers' connections to brands. *Journal of Consumer Psychology*, 13(3), 339-348.
19. Geuens, M., Weijters, B., & De Wulf, K. (2009). A new measure of brand personality. *International Journal of Research in Marketing*, 26(2), 97-107.

20. Gorbaniuk & Gorbaniuk, O., Stachoń-Wójcik, M. (2011). Zgodność obrazu siebie i wizerunku konsumenta. Wartość predykcyjna różnych metod pomiaru kongruencji. *Marketing i Rynek*, 18(6), 17-26.
21. Gorbaniuk, O. (2011). *Personifikacja marki: perspektywa psychologiczna i marketingowa*. Lublin: Wydawnictwo KUL.
22. Gorbaniuk, O., Dudek, M. (2016). Właściwości psychometryczne kwestionariusza do pomiaru wizerunku konsumenta. *Psychologiczne Zeszyty Naukowe*, 1(1), 1-16.
23. Gorbaniuk, O., Kolańska, M., Ryżak, D., Sabat, J., Nitkiewicz, H., Kędziorek, D., Kleniewska, J. (2014). Skale do pomiaru zmian w obrazie siebie pod wpływem zakupu marek produktów. *Marketing i Rynek*, 9, 23-32.
24. Gorbaniuk, O., Kowal, H., Razmus, W. (2009). Лексикальна таксономія і факторна структура рис особистості, асоційованих з брендами. *Соціальна психологія*, 3-4, 24-54.
25. Gorbaniuk, O., Maciejewska, A., Kisiel, A., Kolańska, M., Filipowska, J. (2014). Systematyzacja i pomiar postrzeganych zmian w obrazie siebie konsumentów pod wpływem korzystania z marek usług. *Management and Business Administration. Central Europe*, 22(2), 45-64. DOI: 10.7206/mba.ce.2084-3356.68
26. Gorbaniuk, O., Razmus, W. (2009). Структура ассоциаций с брендами среди украинских потребителей. *Маркетинговые исследования в Украине*, 32(1), 76-87.
27. Gorbaniuk, O., Toczyńska, M., Osiak, A., Szostak, A. (2012). Taksonomia leksykalna skojarzeń i struktura postrzegania konsumentów marek. (W:) M. Górnik-Durose, M. Zawadzka (red.), *W supermarkecie szczęścia. O różnorodności zachowań konsumenckich w kontekście jakości życia* (s.159-186). Warszawa: Difin.
28. Heppen, J. B., & Ogilvie, D. M. (2003). Predicting affect from global self-discrepancies: The dual role of the undesired self. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 22(4), 347.
29. James, W. (1890). *The Principles of Psychology*. New York: Henry Holt.
30. Johar, J. S., & Sirgy, M. J. (1991). Value-expressive versus utilitarian advertising appeals: When and why to use which appeal. *Journal of Advertising*, 20(3), 23-33.
31. Justin, A. & Forehand, M. (2011). A Unified Theory of Consumer Response to Self-Threat. In: D.W. Dahl, G.V. Johar, S.M.J. van Osselaer (eds.), *NA - Advances in Consumer Research* (Vol. 38, pp. 64-65). Duluth, MN: Association for Consumer Research.
32. Kressmann, F., Sirgy, M. J., Herrmann, A., Huber, F., Huber, S., & Lee, D. J. (2006). Direct and indirect effects of self-image congruence on brand loyalty. *Journal of Business Research*, 59(9), 955-964.
33. Markus, H. R., & Kitayama, S. (1991). Culture and the self: Implications for cognition, emotion, and motivation. *Psychological Review*, 98(2), 224.
34. McCracken, G. (1989). Who is the celebrity endorser? Cultural foundations of the endorsement process. *Journal of Consumer Research*, 16(3), 310-321.
35. McCracken, G. (1993). The value of brand: an anthropological perspective. W: D.A. Aaker, A.L. Biel (eds.), *Brand equity and advertising* (pp. 125–139). Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates.
36. Munichor, N., & Steinhart, Y. (2016). Saying no to the glow: When consumers avoid arrogant brands. *Journal of Consumer Psychology*, 2(26), 179-192.
37. Ogilvie, D. M. (1987). The undesired self: A neglected variable in personality research. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52(2), 379-385.
38. Onkvisit, S., & Shaw, J. (1987). Self-concept and image congruence: Some research and managerial implications. *Journal of Consumer Marketing*, 4(1), 13-23.
39. Sirgy, M. J. (1982). Self-concept in consumer behavior: A critical review. *Journal of Consumer Research*, 9(3), 287-300.
40. Sirgy, M. J. (1986). *Self-congruity: Toward a theory of personality and cybernetics*. New York: Praeger Publishers/Greenwood Publishing Group.
41. Sirgy, M. J., Grewal, D., Mangleburg, T. F., Park, J. O., Chon, K. S., Claiborne, C. B., & Berkman, H. (1997). Assessing the predictive validity of two methods of measuring self-image congruence. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 25(3), 229-241.
42. Sirgy, M.J., Johar, J.S., Samli, A. C., & Claiborne, C.B. (1991). Self-congruity versus functional congruity: Predictors of consumer behavior. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 19(4), 363–375.
43. Sivanathan, N., & Pettit, N. C. (2010). Protecting the self through consumption: Status goods as affirmational commodities. *Journal of Experimental Social Psychology*, 46(3), 564-570.
44. Sprott, D., Czellar, S., & Spangenberg, E. (2009). The importance of a general measure of brand engagement on market behavior: Development and validation of a scale. *Journal of Marketing Research*, 46(1), 92-104.
45. Swann, W. B., Jr, Rentfrow, P. J., & Guinn, J. S. (2003). Self-verification: The search for coherence. In R. M. Leary & J. P. Tangney (Eds.), *Handbook of self and identity* (pp. 367-383). New York, NY: Guilford Press.
46. Swann, W. B., Jr. (1990). To be adored or to be known? The interplay of self-enhancement and self-verification. In E. T. Higgins & R. M. Sorrentino (Eds.) *Handbook of motivation and cognition: Foundations of social behavior* (pp. 408-448). New York: Guildford Press.
47. White, K., & Argo, J. J. (2009). Social identity threat and consumer preferences. *Journal of Consumer Psychology*, 19(3), 313-325.
48. White, K., & Dahl, D. W. (2007). Are all out-groups created equal? Consumer identity and dissociative influence. *Journal of Consumer Research*, 34(4), 525-536.
49. Wicklund, R., & Gollwitzer, P. M. (1982). *Symbolic self-completion*. Hillsdale: NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Додаток 1

Опитувальник очікуваних змін образу Я в результаті придбання марки продукту

Інструкція для респондента: Якби Ви вирішили купити бренд X, що Ви отримаєте, а що втратите в думці про себе? У якому напрямку зміниться Ваша думка про себе? Наскільки корисно або некорисно зміниться Ваше уявлення про себе? Чи не зміниться з цього приводу? Оцініть це класифікуючи величину втрати або користі, використовуючи шкалу від -3 до +3. Цифри означають: 3 – рішуче так, 2 – так, 1 – швидше так, 0 – відсутність впливу на сприйняття самого себе.

Що ВТРАЧУ і що ОТРИМАЮ, купуючи виріб бренду X?

Негативні наслідки для Я		Відсутність зміни	Позитивні наслідки для Я	
ВТРАЧУ, бо...			ОТРИМАЮ, бо...	
1. означає, що не розбираюся в якості продукту	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	означає, що розбираюся в якості продукту
2. мною будуть легковажити знайомі	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	знайомі будуть мною захоплюватись
3. означає, що не вмію економити	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	означає, що я вмію зекономити
4. означає, що ризикую своїм здоров'ям	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	означає, що я турбуюся про здоров'я
5. означає, що даю себе обманути рекламою	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	означає, що я стійкий до реклами
6. значить, що у мене немає свого стилю	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	значить, що у мене є свій стиль
7. означає, що я бідний	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	означає, що я заможний
8. мене не будуть любити знайомі	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	мене будуть любити знайомі
9. означає, що не вмію зробити добрий вибір	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	означає, що вмію зробити добрий вибір
10. втрачу пошану інших	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	отримаю пошану інших
11. означає, що не вмію знайти вигідну ціну	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	означає, що вмію знайти вигідну ціну
12. означає, що легковажу побічні дії цього продукту	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	означає, що уникаю шкідливих для здоров'я продуктів
13. означає, що, вибираючи, керуюся думкою інших	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	означає, що, вибираючи, керуюся власною думкою
14. свідчить про те, що не маю власних зацікавлень	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	свідчить про те, що маю свої виняткові захоплення
15. означає, що належу до нижчого класу	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	означає, що належу до вищого класу
16. інші/знайомі будуть уникати мене	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	інші/знайомі захочуть перебувати зі мною
17. означає, що мій вибір поспішний	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	означає, що мій вибір є обдуманий
18. втрачу повагу в компанії	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	мене будуть поважати в компанії
19. мене будуть сприймати як людину, яка не розбирається в акціях	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	означає, що знаюся на розпродажах
20. означає, що не дбаю про свою форму	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	означає, дбаю про свою форму
21. означає, що легко вмовити мене що-небудь купити	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	означає, що важко вмовити мене що-небудь купити
22. означає, що мій вибір шаблонний	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	означає, мій вибір більш оригінальний, ніж інших
23. означає, що не буду мати з чим показатись	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	означає, що буду мати з чим показатись перед іншими
24. означає, що не дбаю про добрі стосунки з іншими	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	означає, що дбаю про добрі стосунки з іншими

Ключ:

№	Шкала	Питання/Відповіді
1	Образ особи некомпетентної vs. компетентної	1, 9, 17
2	Втрата авторитету vs. пошана в очах знайомих	2, 10, 18
3	Образ особи марнотратної vs. економної	3, 11, 19
4	Образ особи, яка не турбується vs. турбується про здоров'я	4, 12, 20
5	Податливість vs. стійкість до вмовляння	5, 13, 21
6	Звичайність vs. оригінальність і власний стиль	6, 14, 22
7	Низький vs. високий соціальний статус	7, 15, 23
8	Низька vs. висока соціальна привабливість	8, 16, 24

Спосіб підрахунку результатів у шкалах: середнє арифметичне відповідей на питання шкали.

Опитувальник очікуваних змін образу Я в результаті користування з послуг

Інструкція для респондента: Якби Ви вирішили скористатись послугами фірми X, що ви отримаєте, а що втратите в думці про себе? Як користування або некористування змінить Ваше уявлення про себе? Чи не зміниться з цього приводу? Оцініть це класифікуючи величину втрати або користі використовуючи шкалу від -3 до +3. Цифри означають: 3 – рішуче так, 2 – так, 1 – швидше так, 0 – відсутність впливу на сприйняття самого себе.

Що ВТРАЧУ і що ОТРИМАЮ, користуючись послугами фірми X?

Негативні наслідки для Я		Відсутність змін	Позитивні наслідки для Я	
Вибираючи послуги фірми Х ВТРАЧУ, бо...			вибираючи послуги фірми Х ОТРИМАЮ, бо...	
1. означає те, що погоджуюсь на низький рівень послуг	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	означає те, що для мене важлива висока якість послуг
2. означає те, що не можу дозволити собі нічого кращого	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	означає те, що можу дозволити собі дорогі послуги/продукти
3. втрачу позицію серед своїх знайомих	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	зростаю в очах оточення
4. ризикую своїм здоров'ям	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	означає те, що дбаю про здоров'я
5. мене будуть сприймати як нудну людину	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	мене будуть сприймати як цікаву для інших людину
6. втрачу добре самопочуття	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	матиму добре самопочуття
7. означає те, що не дбаю про доступність послуг	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	означає те, що керуюсь доступністю послуг
8. означає те, що не орієнтуюся в новинках	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	означає те, що я орієнтуюся в новинках
9. означає, що вибираючи послуги/продукти не маю власної думки	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	свідчить про те, що, купуючи, керуюсь власною думкою
10. означає, що переймаюсь недбалим обслуговуванням	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	означає те, що ціную турботу фірми про клієнта
11. мій вибір доводить, що я бідний	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	мій вибір доводить те, що я заможний
12. мене висміюватимуть знайомі	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	мною будуть захоплюватись знайомі
13. означає те, що легковажу побічні дії продуктів	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	означає те, що уникаю продуктів, які шкодять здоров'ю
14. мій вибір свідчить про те, що не вмію насолоджуватися життям	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	мій вибір свідчить про те, що я вмію насолоджуватись життям
15. буду соромитися свого вибору	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	буду гордитись своїм вибором
16. означає те, що погоджуюсь втрачати час	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	означає те, що ціную швидкість, з якою можу вирішити свої справи
17. свідчить про мою некомпетентність	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	свідчить про мою компетентність
18. мій вибір свідчить про те, що дозволяю себе обманути рекламою	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	мій вибір свідчить про те, що я стійкий до реклами
19. свідчить про ігнорування поганої репутації фірми	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	свідчить про те, що я керуюсь доброю репутацією фірми
20. означає те, що в мене немає грошей	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	означає те, що живу процвітаючи
21. не буду подобатись знайомим	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	буду подобатись іншим
22. недооцінюю ризик для здоров'я, користуючись послугами цієї фірми	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	означає те, що намагаюсь не ризикувати здоров'ям
23. означає те, що не маю свого стилю	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	означає те, що я маю свій власний стиль
24. це обмежить можливості моїх дій у майбутньому	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	завдяки цьому я поширю можливості своїх дій в майбутньому
25. цей вибір ускладнить мені життя	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	цей вибір полегшить мені життя
26. означає те, що не вмію знаходити привабливі акції	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	свідчить про те, що я можу знайти привабливі акції
27. означає те, що піддаюсь умовлянням працівників / продавців	-3 -2 -1	0	+1 +2 +3	означає, що важко мене вмовити що-небудь купити

Ключ:

№	Шкала	Питання/Відповіді
1	Прийняття низького vs. високого стандарту послуг	1, 10, 19
2	Бідність vs. багатство	2, 11, 20
3	Втрата престижу vs. соціальна прихильність	3, 12, 21
4	Зanedбування vs. турбота про здоров'я	4, 13, 22
5	Відсутність vs. збільшення соціального зацікавлення	5, 14, 23
6	Незадоволення vs. задоволення від зробленого вибору	6, 15, 24
7	Низька vs. висока ефективність дії	7, 16, 25
8	Низька vs. висока споживацька компетентність	8, 17, 26
9	Низька vs. висока незалежність у споживацькому виборі	9, 18, 27

Спосіб підрахунку результатів у шкалах: середнє арифметичне відповідей на питання шкали.

Gorbaniuk, O.S., Kuts , O.V. Methods for direct multidimensional measurement of the brand influence on the consumer's self-concept. The article discusses the main assumptions of the self-congruity theory, the most important self-evaluation motives realized in the process of self-image comparisons, the current methods of measuring congruence and disadvantages of previously used tools. The paper presents a new methodology for multidimensional measuring of the brand influence on the self-concept developed on the basis of consumer studies in Poland. Based on the results of sample 652 people aged from 13 to 83 years (mean 37,2) we established the following dimensions perceived changes in self-image of Polish consumers: incompetent vs. competent, authority vs. loss authority in the eyes of friends, extravagant vs. cost-effective, uncaring vs. caring about health, submission vs. resistance to persuasion, vulgarity vs. originality, low vs. high social status, low vs. high social attractiveness. Developed scales on the basis of the extracted dimensions to measure consciously perceived changes in consumer self-image as a result of purchasing of a certain brand achieved satisfactory indices of internal reliability. The article presents and adaptation of two developed questionnaires (for product and services respectively) into Ukrainian. We discuss the advantages and disadvantages of the developed questionnaires and prospects for future research on self-congruity.

Keywords: self-congruity theory, self-evaluation motives, user image, products, services, questionnaire.

Відомості про авторів

Горбанюк Олег Станіславович, доктор психологічних наук, професор Зеленогурського університету, завідувач лабораторії методології психологічних досліджень Інституту психології Зеленогурського університету, м. Зелена Гура, Польща.

Gorbanyuk, Oleg S., Dr., Prof., University of Zielona Góra, head, Laboratory of methodology of psychological research, Institute of Psychology at University of Zielona Góra, Zielona Góra, Poland.

E-mail: oleg.gorbaniuk@gmail.com

Куц Олена Василівна, студентка Львівського національного університету ім. Івана Франка, м. Львів, Україна.

Kuts, Olena V., student, Ivan Franko National University of Lviv, Lviv, Ukraine.

E-mail: olena_kuts@ukr.net

Отримано 8 червня 2016 р.
Рецензовано 15 червня 2016 р.
Прийнято 22 червня 2016 р.

УДК 159.944.4

Грубі Т.В.

ВЗАЄМОЗВ'ЯЗОК МІЖ ОСОБИСТІСНИМИ ЧИННИКАМИ ТА СКЛАДОВИМИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ДЕРЖАВНОЇ ФІСКАЛЬНОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ

Грубі Т.В. Взаємозв'язок між особистісними чинниками та складовими професійного вигорання працівників державної фіскальної служби України. Розглянуто взаємозв'язок між особистісними чинниками та складовими професійного вигорання працівників державної фіскальної служби України. До особистісних чинників, згідно з авторською модифікацією опитувальника В. Шауфелі, віднесено: «нейротизм», «екстраверсію», «трудоголізм», «перфекціонізм», «асертивну поведінку», «стиль життя», «професійну активність», «стиль управління», «спосіб виконання професійної діяльності», «вміння та компетентність». Доведено, що особистісні характеристики податківців впливають на розвиток професійного вигорання. Проілюстровано вплив «трудоголізму», «нейротизму», «надмірного емоційного реагування» на емоційне виснаження. На деперсоналізацію впливають такі стратегії поведінки, як «надмірне емоційне реагування», «пошук підтримки» та «уникнення». «Екстраверсія» впливає на рівень редукції особистісних досягнень.

Ключові слова: професійне вигорання, особистісні чинники, емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція особистісних досягнень, державна фіскальна служба України.

Груби Т.В. Взаимосвязь между личностными факторами и составляющими профессионального выгорания сотрудников государственной фискальной службы Украины. В статье представлена взаимосвязь между личностными факторами и составляющими профессионального выгорания сотрудников государственной фискальной службы Украины. К личностным факторам согласно авторской модификации опросника В. Шауфели причислены: «нейротизм», «экстраверсия», «трудоголизм», «перфекционизм», «асертивное поведение», «стиль жизни», «профессиональная активность», «стиль управления», «способ выполнения профессиональной деятельности», «умения и компетентность». Проиллюстрировано влияние «трудоголизма», «нейротизма», «чрезмерного эмоционального реагирования» на эмоциональное истощение. На деперсонализацию влияют такие стратегии поведения как «эмоциональное реагирование», «поиск поддержки» и «избегание». «Экстраверсия» оказывает влияние на уровень редукции личностных достижений.

Ключевые слова: профессиональное выгорание, личностные факторы, эмоциональное истощение, деперсонализация, редукция личностных достижений, государственная фискальная служба Украины.

Постановка проблеми. В умовах соціально-політичних та економічних змін, реформування прикордонної та податкової служб, створення нового центрального органу виконавчої служби тощо висувуються нові вимоги до якості виконання професійної діяльності працівника державної фіскальної служби України. Крім того, стресогенний характер, підвищена відповідальність за професійні дії, перевантаження посадовими обов'язками, перенасиченість соціальними контактами, конфліктність у спілкуванні з населенням негативно позначаються як на психічному стані працівника державної фіскальної служби України, так і на ефективності професійної діяльності, та можуть спричинити його професійне вигорання.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Слід зазначити, що в науковій літературі досліджувалися зміст, прояви та чинники професійного вигорання особистості (Н. Булатевич [1], Н. Водоп'янова [3], С. Джексон [11], К. Маслач [11] та ін.) і в професіях типу «людина-людина» (Т. Зайчикова [6], Л. Карамушка [7], В. Шауфелі [12], Л. Юр'єва [10] та ін.). Проте визначенню особистісних чинників професійного вигорання працівників державної фіскальної служби не приділялося достатньо уваги, і тому, на нашу думку, це питання становить значний науковий інтерес.

Мета статті – дослідити взаємозв'язок між особистісними чинниками та складовими професійного вигорання працівників державної фіскальної служби України.

Методика та організація дослідження. Дослідження проводилося на базі державної фіскальної служби України в Чернівецькій області. Всього в дослідженні взяло участь 334 податківці. У дослідженні використано авторську модифікацію моделі В. Шауфелі «Перевірка на життєздатність» [12]. Обрахунки результатів проводилися за допомогою комп'ютерної програми SPSS (версія 13.0).

Виклад основного матеріалу і результатів дослідження. В дослідженні професійне вигорання працівників державної фіскальної служби України розглядається як емоційне, розумове та фізичне виснаження через довготривале залучення особистості до некерованої стресової ситуації в процесі емоційно насичених контактів у професійній діяльності [7].

У процесі визначення та аналізу чинників професійного вигорання ми спиралися на наукові розробки лабораторії організаційної психології Інституту імені Г. С. Костюка НАПН України, виконані у рамках дослідження професійного вигорання та модель В. Шауфелі «Перевірка на життєздатність» [12]. Ця модель модифікована нами з урахуванням особливостей професійної діяльності податківців.

У результаті виокремлено *дві групи чинників*, що впливають на появу та розвиток професійного вигорання податківців:

1. Чинники, що діють на рівні організації:

1.1. *Психолого-організаційні чинники*, пов'язані з діяльністю організації, із взаємодією особистості з організаційним середовищем, впливом інших людей на індивіда, що визначаються через *робочі стресори* та *робочі ресурси*.

Окрім того, при аналізі чинників важливим є *баланс між внеском у роботу та результатом*. У випадку коли є баланс, тобто працівник отримує принаймні стільки, скільки вкладає у роботу, таке співвідношення являє собою робочий ресурс, якщо баланс відсутній – робочий стресор.

1.2. *Організаційно-професійні чинники*, пов'язані зі змістом і специфікою діяльності податківця відповідно до напряму та повноважень.

2. Чинники, що діють на рівні особистості:

2.1. *Особистісні чинники*, що пов'язані безпосередньо з особистісними характеристиками податківця (екстраверсія, нейротизм та ін.).

2.2. *Соціально-демографічні чинники*, що виступають факторами ризику професійного вигорання (стать, місце проживання та ін.) (рис. 1.1).

Дослідження особистісних чинників професійного вигорання податківців відбувалося на основі використання частини «Особистість» адаптованого нами опитувальника В. Шауфелі. Зазначена частина складається з 8 блоків, що визначають особистісні характеристики працівників як чинники ризику виникнення професійного вигорання.

Перший блок «*Особистість*» розкриває психологічні індивідуальні характеристики працівника: а) *екстраверсія*, тобто спрямованість на події зовнішнього світу; б) *нейротизм*, тобто підвищена імпульсивність і тривожність. На відміну від інтровертів, екстраверти більш емоційно стабільні, оптимістично налаштовані, прагнуть до спілкування, в професійному плані ставлять для себе цілі та прагнуть до їхнього виконання, високо оцінюють власні професійні досягнення, володіють високою мотивацією до професійної діяльності та, як наслідок, схильні до емоційного виснаження, а інтроверти – до редукції особистісних досягнень та деперсоналізації. Щодо нейротизму, то в працівників із вираженим нейротизмом спостерігається нижчий ступінь задоволеності працею, що призводить до розвитку професійного вигорання [3].

Другий блок «*Спосіб виконання та стиль управління*» визначає як, переважно, діє працівник, потрапляючи у проблемні ситуації професійної діяльності. Аналіз наукової літератури свідчить, що більше схильні до професійного вигорання працівники з низьким рівнем емпатії та схильні до авторитаризму, наприклад, при авторитарному стилі

спостерігається вищий рівень деперсоналізації у працівників, керівництво яких, не цінує людські взаємини та стиль керівництва авторитарно-бюрократичний [9].

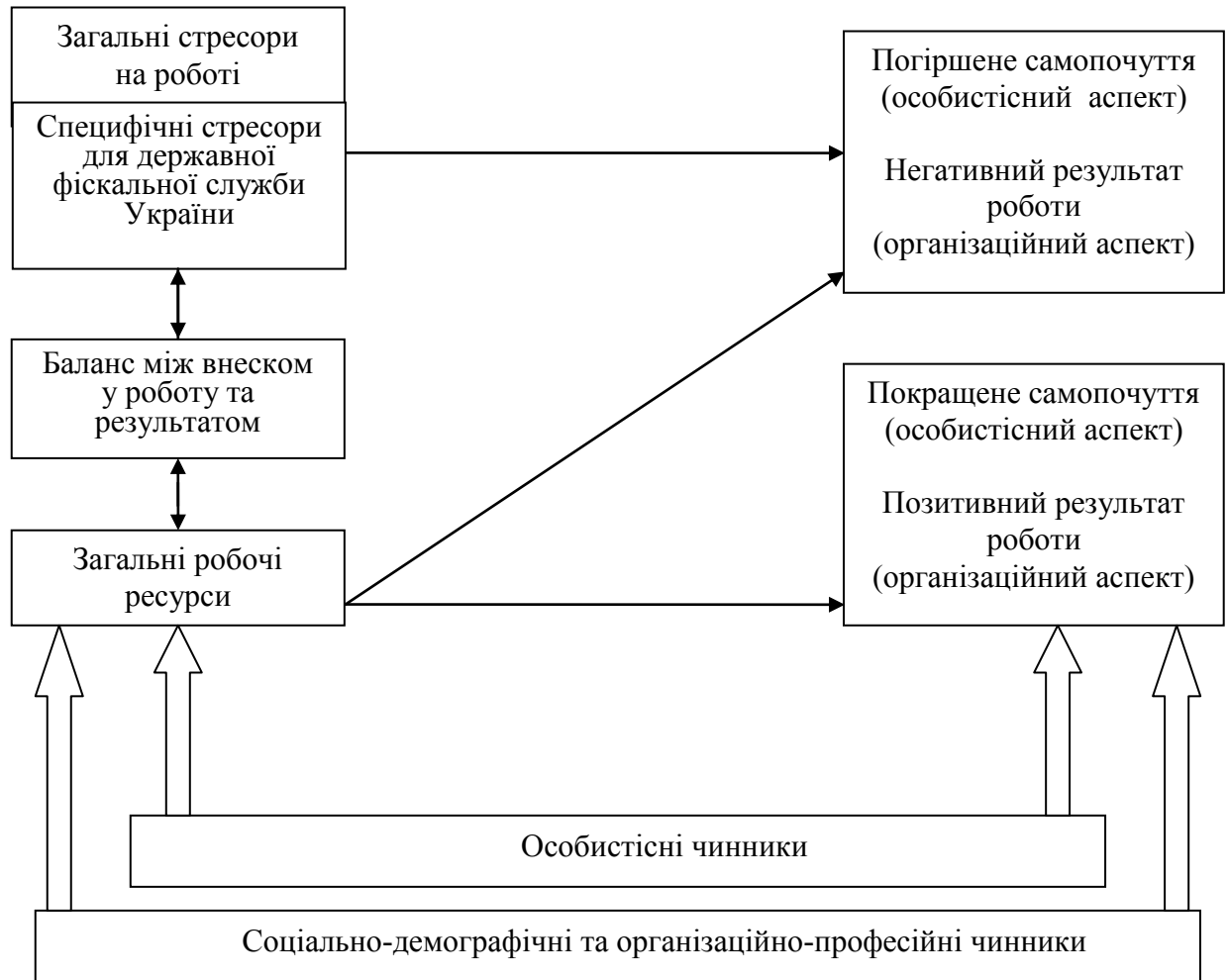


Рис. 1.1. Чинники професійного вигорання працівників державної фіскальної служби України (за авторською модифікацією моделі В. Шауфелі)

В опитувальнику виділено п'ять базових способів: «активна стратегія», тобто орієнтація на розв'язання проблеми; «опосередкована стратегія», коли працівник шукає те, що відверне його увагу; «уникнення»; «пошук підтримки»; «емоційне реагування».

Третій блок «**Професійна активність у діяльності**» розкриває активність та ініціативність працівника у розв'язанні проблем, пов'язаних із професійною діяльністю. Висока активність, інколи навіть агресивність і нестриманість, прагнення тримати все під контролем, прагнення боротьби та подолання перешкод, суперництво тощо, веде до значно вищого рівня деперсоналізації та емоційного виснаження [1].

Четвертий блок «**Стиль життя**» стосується як здорового й активного способу життя, так і шкідливих звичок. Доведено, що в працівників, які активно відпочивають, ведуть здоровий спосіб життя, помірно вживають каву, алкогольні напої тощо, зафіксовано нижчий рівень розвитку професійного вигорання, а саме редукції особистісних досягнень [1].

П'ятий блок «**Трудоголізм**», коли відбувається камуфляж якої-небудь проблеми роботою, або коли фахівець повністю занурюється в роботу, зневажаючи та відсуваючи на другий план власні потреби, то це призводить до емоційного виснаження. Тотальне присвячення себе роботі, коли робота замінює нормальне соціальне життя фахівця; ілюзія грандіозності виконуваної роботи, що слугує «опорою» для самооцінки; персонал, який не

лише багато й успішно працює, але й «тікає» від життя на роботу, відгороджуючись напруженою професійною діяльністю від життєвих проблем [2].

Блок «Трудоголізм» розділено на «*надмірний*», коли працівник не знає міри, робить декілька справ одночасно та почувається винним, коли не працює та «*примусовий*», коли щось всередині людини змушує її постійно старанно працювати, коли людина цілком себе присвячує роботі.

Шостий блок «*Асертивна поведінка*», тобто така стратегія поведінки, за якої людина виражає свою думку, власні потреби, бажання, презентує себе як особистість; обґрунтовано, не ображаючи почуттів, людини вміє відмовити [8]. Така стратегія поведінки сприяє зниженню рівня професійного вигорання. Цей блок спрямований на виявлення здатності працівника оптимально реагувати на критику, відверто висловлювати власні думки та вміння рішуче говорити собі та іншим «ні», якщо цього вимагають обставини.

Сьомий блок «*Перфекціонізм*» як прагнення до неодмінного успіху та досконалості, бажання в усьому бути першим, що спричинює цілковите занурення в роботу, недостатньо часу для відпочинку, надмірна відповідальність, чітка установка на кар'єрне зростання; високі вимоги до професійного саморозвитку та підвищення професійної компетентності [4]. Бажання зробити все якнайкраще, максимально впоратися з професійними обов'язками є одним з досить вагомих чинників професійного вигорання.

Восьмий блок «*Вміння та компетентність*» відіграє важливу роль у розвитку професійного вигорання: висока професійна компетентність працівника, вміння швидко та ефективно розв'язувати проблеми, орієнтація на суб'єкта професійної діяльності, організаційні якості допомагають працівникові у виконанні професійної діяльності [5].

Блок «Вміння та компетентність» поділяється на 7 категорій, а саме: «*лідер-консультант*»; «*лідер-натхненник*»; «*управління командою*»; «*самоефективність*»; «*орієнтація на клієнта*» (у нашому випадку платника податків); «*фінансова компетентність*»; «*організаційна компетентність*».

У процесі емпіричного дослідження визначено взаємозв'язок між складовими професійного вигорання та особистісними чинниками (табл. 1).

При цьому виявлені особливості впливу цих чинників на різні прояви професійного вигорання. Так, більше за все особистісні чинники позначаються на емоційному виснаженні податківців, особливо через «трудоголізм» ($r = 0,486$, $p < 0,01$), який, відповідно до адаптованого нами опитувальника «Перевірка на життєздатність» В. Шауфелі, поділяється на «надмірний трудоголізм» ($r = 0,508$, $p < 0,01$) та «примусовий трудоголізм» ($r = 0,338$, $p < 0,01$).

Досить помітний вплив на емоційне виснаження працівників державної фіскальної служби України має «спосіб виконання професійної діяльності» ($r = 0,365$, $p < 0,01$), причому «емоційне реагування» ($r = 0,371$, $p < 0,01$) досить яскраво ілюструє той факт, що чим емоційніше працівник ставиться до професійної діяльності, тим вище в нього спостерігається рівень емоційного виснаження.

Постійне використання таких стратегій поведінки, як «пошук підтримки» ($r = 0,343$, $p < 0,01$) та «уникнення» ($r = 0,281$, $p < 0,01$), також призводить до емоційного виснаження. Емоційна нестійкість, тривога, низька самоповага, одним словом, «нейротизм» має помітний вплив на розвиток емоційного виснаження ($r = 0,365$, $p < 0,01$).

Ці самі особистісні чинники позначаються і на деперсоналізації. Більше за все особистісні чинники впливають на деперсоналізацію податківців через «трудоголізм» як «надмірний трудоголізм» ($r = 0,305$, $p < 0,01$), так і «примусовий трудоголізм» ($r = 0,198$, $p < 0,01$).

Встановлений статистично значущий зв'язок між деперсоналізацією та «способом виконання та стиль управління» ($r = 0,286$, $p < 0,01$), причому найбільш вагомий вплив на цинічне ставлення податківців до оточуючих має саме «емоційне реагування» ($r = 0,378$, $p < 0,01$), «пошук підтримки» ($r = 0,265$, $p < 0,01$), «уникнення» ($r = 0,204$, $p < 0,01$) та «опосередкована стратегія» ($r = 0,194$, $p < 0,01$). «Нейротизм» також має помітний вплив на розвиток деперсоналізації податківців ($r = 0,285$, $p < 0,01$).

Таблиця 1

Взаємозв'язок між складовими професійного вигорання податківців та особистісними чинниками (за результатами кореляційного аналізу)

Особистісні чинники	Складові професійного вигорання		
	емоційне виснаження	деперсоналізація	редукція особистісних досягнень
Блок «Особистість»:	,191**	,084	,031
• Нейротизм	,323**	,281**	,221**
• Екстраверсія	-,032	-,089	-,164**
Блок «Спосіб виконання та стиль управління»:	,365**	,286**	-,115*
• Активна стратегія	,182**	-,034	-,379**
• Опосередкована стратегія	,081	,194**	-,051
• Уникнення	,281**	,204**	-,009
• Пошук підтримки	,343**	,265**	,056
• Емоційне реагування	,371**	,378**	,186**
Блок «Професійна активність у діяльності»	,111*	,061	-,443**
Блок «Стиль життя»	-,094	-,026	-,265**
Блок «Трудоголізм»:	,486**	,297**	-,172**
• Надмірний	,508**	,305**	-,155**
• Примусовий	,338**	,198**	-,132*
Блок «Асертивна поведінка»	-,065	-,087	-,272**
Блок «Перфекціонізм»	,120*	,052	-,292**
Блок «Вміння та компетентність»	-,014	-,167**	-,459**
• Лідер-консультант (порадник)	-,014	-,146*	-,351**
• Лідер-натхненник	-,019	-,178**	-,518**
• Управління командою	-,009	-,207**	-,490**
• Самоефективність	-,094	-,174**	-,515**
• Орієнтація на клієнта	-,083	-,172**	-,536**
• Фінансова компетентність	-,022	-,138*	-,301**
• Організаційна компетентність	-,049	-,152*	-,503**

** – $p < 0,01$, * – $p < 0,05$

Отже, на розвиток деперсоналізації впливають такі стратегії поведінки: «емоційне реагування», «пошук підтримки» та «уникнення». Працівник, починаючи працювати, не розраховує власні сили та можливості, занадто активно та емоційно переживає професійні негаразди. Згодом фахівець починає не витримувати такого навантаження і з метою економії власних сил, ресурсів та емоцій починає використовувати таку стратегію, як уникнення.

Щодо редукції особистісних досягнень варто відзначити зворотний зв'язок з такими особистісними ресурсами, як «професійна активність» ($\rho = -0,443$, $p < 0,01$), «активна стратегія» ($\rho = -0,379$, $p < 0,01$), «перфекціонізм», тобто бажання в усьому бути кращим ($\rho = -0,292$, $p < 0,01$), «самодостатність» ($\rho = -0,272$, $p < 0,01$) «екстраверсія» ($\rho = -0,164$, $p < 0,01$), «стиль життя» ($\rho = -0,265$, $p < 0,01$), «нейротизм» ($\rho = 0,221$, $p < 0,01$). Отримані дані свідчать про те, що «екстраверсія», тобто відкритість, комунікабельність, прагнення до контактів, позначається на рівні редукції особистісних досягнень: чим більше людина відкрита до оточуючих, чим більш спокійно та лагідно вона ставиться як до колег, так і до суб'єктів професійної діяльності, прагне уникати конфліктів, тим в неї буде спостерігатися менший рівень професійного вигорання.

З огляду на вищевикладене, можна припустити, що в працівників, які мають зазначені особистісні якості, рівень редукції особистісних досягнень буде значно нижчим у порівнянні з працівниками без зазначених якостей.

У ході нашого дослідження також виявлено взаємозв'язок між складовими професійного вигорання податківців і блоку «Вміння та компетентність». Встановлено зв'язок редукції особистісних досягнень з «орієнтацією на клієнта», в нашому випадку на платника податків ($p = -0,536$, $p < 0,01$), «лідером-натхненником» ($p = -0,518$, $p < 0,01$), «самодостатністю» ($p = -0,515$, $p < 0,01$), «організаційною компетентністю» ($p = -0,503$, $p < 0,01$), «компетентністю в управлінні командою» ($p = -0,490$, $p < 0,01$), «лідером-консультантом» ($p = -0,351$, $p < 0,01$) та «фінансовою компетентністю» ($p = -0,301$, $p < 0,01$). Чим більше податківцеві впевнений у своїх знаннях та вміннях, тим менше в нього спостерігається емоційне виснаження та деперсоналізація. І навпаки, чим менше податківцеві орієнтований на платника податків, тим більше в нього рівень редукції особистісних досягнень.

Підсумовуючи вищевикладене, визначення особистісних чинників професійного вигорання працівників державної фіскальної служби України дозволяє розробити профілактичні та корекційні програми з подолання негативних наслідків такого синдрому.

Спираючись на результати дослідження, зроблено наступні **висновки**:

1. Встановлено вплив чинників професійного вигорання, що діють на рівні особистості податківців. Особистісні чинники по-різному впливають на складові професійного вигорання.

2. Емоційне виснаження має прямий зв'язок з такими особистісними чинниками, як «трудоголізм» (як «надмірний» так і «примусовий»), «емоційне реагування», «пошук підтримки», «уникнення».

3. Деперсоналізація має прямий зв'язок з такими особистісними чинниками, як «нейротизм», «трудоголізм», «емоційне реагування», «пошук підтримки», «уникнення» та «опосередкована стратегія».

4. Редукція особистісних досягнень має зворотний зв'язок з такими особистісними чинниками, як «професійна активність», «активна стратегія», «перфекціонізм», «самодостатність», «екстраверсія», «стиль життя» та «нейротизм».

5. Визначення особистісних чинників професійного вигорання податківців розкриває нові можливості для організації роботи з профілактики та корекції його негативних наслідків.

Перспективи подальших досліджень. Отримані результати свідчать про необхідність спеціального психологічного навчання працівників державної фіскальної служби України з метою профілактики професійного вигорання, що має здійснюватися диференційовано, з урахуванням чинників, які діють на рівні організації та особистості.

Список використаних джерел

1. Булатевич Н. М. Психічне вигорання як вияв невідповідності між особистістю та стилем її життєдіяльності / Н. М. Булатевич // Науковий часопис. – К., 2007. – Вип. 19 (43). – С. 58–62.
2. Василькевич Х. М. Трудоголізм як чинник виникнення синдрому психічного вигорання психолога / Х. М. Василькевич // Науковий часопис. – К., 2007. – Вип. 19 (43). – С. 21–24.
3. Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – 2-е изд. – СПб. : Питер, 2008. – 336 с.
4. Грубі Т.В. Генезис перфекціонізму / Т.В. Грубі // Проблеми сучасної психології : зб. наук. пр. Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка, Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України / за наук. ред. С.Д. Максименка, Л.А. Онуфрієвої. – Вип. 33. – Кам'янець-Подільський : Аксіома, 2016. – С. 128–139.
5. Губарева О. С. Психологічні особливості формування професійної компетентності працівників ОВС : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец. 19.00.06 «Юридична психологія» / О. С. Губарева. – Харків, 2005. – 18 с.
6. Зайчикова Т. В. Профілактика та подолання синдрому «професійного вигорання» у вчителів: соціально-психологічні та гендерні аспекти. Навчальна програма / Т. В. Зайчикова / за наук. ред. Л. М. Карамушки. – К. : «Міленіум», 2004. – 24 с.
7. Карамушка Л. М. Психологічні чинники професійного вигорання працівників державної фіскальної служби України : монографія / Л. М. Карамушка, О. І. Бондарчук, Т. В. Грубі. – К. - Кам'янець-Подільський : Медобори-2006, 2015. – 254 с.

8. Психологія особистості: Словник-довідник / за ред. П. П. Горностая, Т. М. Титаренко. – К. : Рута, 2001. – 320 с.
9. Фирсов М. В. Теория социальной работы : учеб. пособие [для студ. высш. учеб. заведений] / М. В. Фирсов, Е. Г. Студенова. – М. : Владос, 2001. – 432 с.
10. Юрьева Л. Н. Профессиональное выгорание у медицинских работников: формирование, профилактика и коррекция / Л. Н. Юрьева. – К. : Сфера, 2004. – 272 с.
11. Maslach, C. The Maslach Burn-Out Inventory Manual / C. Maslach, S. E. Jackson. – 2nd ed. – CA : Consulting Psychologist Press. – 1986. – 285 p.
12. Schaufell, W. B. Measurement of burnout: A review. In Professional Burnout: Recent Development in Theory and Reserch / ed. W. B. Schaufell, C. Maslach, T. Marek. – Washington, DC : Taylor&Francisp, 2005. – P. 199–215.

Spysok vykorystanykh dzherel

1. Bulatevych N. M. Psykhichne vyhoryannya yak vyjav nevidpovidnosti mizh osobystystyu ta stylem yiiv zhyttyedyial'nosti / N. M. Bulatevych // Naukovyy chasopys. – K., 2007. – Vyp. 19 (43). – S. 58–62.
2. Vasylykevych Kh. M. Trudoholizm yak chynnyk vynykennya syndromu psykhichnoho vyhorannya psykhologa / Kh. M. Vasylykevych // Naukovyy chasopys. – K., 2007. – Vyp.19 (43). – S. 21–24.
3. Vodop'janova N. E. Sindrom vygoraniya: diagnostika i profilaktika / N. E. Vodop'janova, E. S. Starchenkova. – 2-e izd. – SPb. : Piter, 2008. – 336 s.
4. Hrubı T.V. Henezys perfektsionizmu / T.V. Hrubı // Problemy suchasnoyi psykhologhiyi : zb. nauk. pr. Kam"yanets'-Podil's'koho natsional'noho universytetu imeni Ivana Ohiyenka, Instytutu psykhologhiyi imeni H.S. Kostyuka NAPN Ukrayiny / za nauk. red. S.D. Maksymenka, L.A. Onufriyevoyi. – Vyp. 33. – Kam"yanets'-Podil's'kyy : Aksioma, 2016. – S. 128–139.
5. Hubaryeva O. S. Psykhologichni osoblyvosti formuvannya profesynoyi kompetentnosti pratsivnykiv OVS : avtoref. dys. na zdobuttya nauk. stupenya kand. psykhol. nauk : spets. 19.00.06 «Yurydychna psykhologhiya» / O. S. Hubaryeva. – Kharkiv, 2005. – 18 s.
6. Zaychykova T. V. Profilaktyka ta podolannya syndromu «profesynoho vyhorannya» u vchyteliv: sotsial'no-psykhologichni ta genderni aspekty. Navchal'na prohrama / T. V. Zaychykova / za nauk. red. L. M. Karamushky. – K. : «Milenium», 2004. – 24 s.
7. Karamushka L. M. Psykhologichni chynnyky profesynoho vyhorannya pratsivnykiv derzhavnoyi fiskal'noyi sluzhby Ukrayiny : monohrafiya / L. M. Karamushka, O. I. Bondarchuk, T. V. Hrubı. – K. - Kamyanets'-Podil's'kyy : Medobory-2006, 2015. – 254 s.
8. Psykhologhiya osobystosti: Slovyk-dovidnyk / za red. P. P. Hornostaya, T. M. Tytarenko. – K. : Ruta, 2001. – 320 s.
9. Firsov M. V. Teoriya social'noy raboty : ucheb. posobie [dlja stud. vyssh. ucheb. zavedenij] / M. V. Firsov, E. G. Studenova. – M. : Vlados, 2001. – 432 s.
10. Jur'eva L. N. Professional'noe vygoranie u medicinskih rabotnikov: formirovanie, profilaktika i korrekciya / L. N. Jur'eva. – K. : Sfera, 2004. – 272 s.
11. Maslach, C. The Maslach Burn-Out Inventory Manual / C. Maslach, S. E. Jackson. – 2nd ed. – CA : Consulting Psychologist Press. – 1986. – 285 p.
12. Schaufell, W. B. Measurement of burnout: A review. In Professional Burnout: Recent Development in Theory and Reserch / ed. W. B. Schaufell, C. Maslach, T. Marek. – Washington, DC : Taylor&Francisp, 2005. – P. 199–215.

Grubi, T.V. Correlations between personality factors and components of professional burnout of employees of State Fiscal Service of Ukraine. In article, author defined personality factors of professional burnout of employees of the State Tax Service of Ukraine and illustrated the correlations between these factors and components of the syndrome. Personality factors consist of “neuroticism”, “extraversion”, “workaholism”, “perfectionism”, “assertiveness”, “lifestyle”, “proactivity”, “way of coping”, “skills and competencies”, etc.

It is proved that personality characteristics of employees of State Fiscal Service of Ukraine have an influence on the development of components of professional burnout. Such component as “emotional exhaustion” has direct correlations with such factors as “workaholism” (“excessive” and “compulsive”), “emotional way of coping”, “search of support” and “avoidance” as ways of coping.

Other component – “depersonalization” has direct correlations with such personality factors as “neuroticism”, “workaholism” (“excessive” and “compulsive”), “emotional way of coping”, “search of support”, “avoidance” and “intermediary way of coping”. Another component – “reduction of personal achievements” has inverse correlations with such personality factors as “proactivity”, “active way of coping”, “perfectionism”, “self-sufficiency”, “extraversion”, “lifestyle” and “neuroticism”.

In addition, the author illustrated correlations between components of professional burnout and “skill and competencies”. It is proved that confidence in own knowledge and skillsof employee of the State Tax Service of Ukraine has inverse correlations with such components of professional burnout as “emotional exhaustion” and “depersonalization”. However, “orientation on taxpayer” as a component of “skill and competencies” has direct correlation with reduction of personal achievements.

Determination of personality factors of professional burnout of employees of the State Tax Service of Ukraine gives new opportunities for the prevention and correction of its negative consequences.

Keywords: professional burnout, personality factors, emotional exhaustion, depersonalization, reduction of personal achievements, the State Fiscal Service of Ukraine.

Відомості про автора

Грубі Тамара Валеріївна, кандидат психологічних наук, старший викладач кафедри психології освіти Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка, м. Кам'янець-Подільський, Україна.

Grubi, Tamara V., PhD (psychology), senior lecturer of Dep. of psychology of education, Ivan Ohienko Kamyanets-Podilskyj National University, Kamyanets-Podilskyj, Ukraine.

E-mail: tamara-grubi@mail.ru

Отримано 17 червня 2016 р.

Рецензовано 22 червня 2016 р.

Прийнято 29 червня 2016 р.

УДК 159.944:37

Drozdova, Yu.V., Kolot, L.A.

SELF-IDENTIFICATION AS AN IMPORTANT FACTOR IN PROFESSIONAL REALIZATION

Drozdova Yu.V., Kolot L.A. Self-identification as an important factor of professional realization. The article is devoted to theoretical and methodological results of research aimed at solving an urgent problem of our time – professional self-identification. We found out that professional self-identification is a multidimensional, multi-step process which is regarded as a series of social problems, as a gradual decision making process, as a process of professional development with an individual style and performance assessment. In psychological terms this problem is mainly connected with the study of patterns of the operational structure of the activity in the process of professionalization and depends on the individual and group common features of personal sphere and development. Experimental studies have revealed the peculiarities of the professionally important qualities dynamics during the entire career. In ontogenesis the most stable qualities are related to the typological characteristics of higher nervous activity: temperament, extra-introversion, neuroticism, emotional reactivity. According to most of the authors, components of professional self-identification include professional orientation (professionally important motives, professional interests and awareness, selective positive attitudes towards the profession), professional identity, plans and intentions.

Thereby the analysis of research studies on the nature and structure of professional self-identification allows identifying such structural components as value, informational, emotional, moral, controlling and adjusting, and career planning. The formation of a highly qualified specialist is only possible with rather high level of professional self-identification.

Keywords: professional self-identification, professional self-realization, personality, professional formation, components, professionally important attributes, professional identity.

Дроздова Ю.В., Колот Л.А. Профессиональное самоопределение как важный фактор профессиональной реализации. Статья посвящена феномену профессионального самоопределения. Выяснено, что профессиональное самоопределение является многомерным, многоступенчатым процессом, который рассматривается как серия общественных задач, как процесс поэтапного принятия собственных решений, как процесс формирования личности профессионала, его индивидуального стиля и оценки деятельности. Детерминация самоопределения рассматривается как соотношение внешней и внутренней обусловленности активности человека, как основной механизм профессионального развития. Проведенный анализ научных исследований относительно сущности и

структуры профессионального самоопределения личности позволяет выделить следующие структурные компоненты: ценностно-нравственный, информационный, эмоциональный, морально-волевой, контрольно-корректирующий и профессионально-плановый.

Ключевые слова: профессиональное самоопределение, профессиональная самореализация, личность, профессионал, формирования, структурные компоненты.

Introduction. The choice of profession is one of the most important strategic decisions in life being a difficult and complex problem. The process of professional self-identification ends with the achievement of a stable position in a particular professional field and the formation of beliefs, principles, values, motivation and professional orientation (B. Ananiev, B. Lomov, V. Bodrov, V. Kraynyuk, V. Osodlo, G. Kostiuk, E. Mileryan, L. Verbitskaya, L. Karamushka, M. Korolchuk, M. Savchyn, O. Kredentser, S. Maksymenko, S. Myronets, T. Scherban).

The process of individual development in relation to the character of work is quite specific and based on a number of personal factors.

It should be noted that this development aims at ensuring adaptation to the specific and typical, regional and life conditions leading to the formation of stable personal features specific for most activities.

Unreasonable career choice leads to such undesirable consequences as low productivity, work errors, dissatisfaction and depression, general economic expenditures for reeducation and retraining. By contrast, correct career choices make staff turnover 2 to 2.5 times lower, increase productivity by 10-15% and make the cost of training 1.5 to 2 times cheaper (I. Nikitin, L. Karamushka, L. Pomytkina, M. Korolchuk, O. Kredentser, O. Fil, S. Myronets).

Analysis of latest research and publications. The study of the problem of identity formation in connection with professional activities, development of theoretical and methodological approaches and decisions are based primarily on the achievements in the field of personality psychology, work and organizational psychology. Representatives of different psychological schools focused their research on studying personality structure, various mental formations and their functions, as well as different personal features development factors.

Formation of the professional activities subject is the result of his / her complex individual development, preparation for entering the world of professions and adaptation and improvement of professional skills. This is connected with new requirements for the subjects' professional competence. At the same time the competence level, i.e. the extent to which the identity meets these professional requirements, is a factor that determines the subjects' development [1; 4; 6; 7].

Most works on professional development state that an important factor in this process is the transformation of individuals' life and the emergence of personal professional positions. Understanding the professional self-identification as an integration of work activity into a coherent system of its different manifestations, it seems reasonable to consider this type of self-identification as one of the main mechanisms of professional development [2; 5; 8; 12; 16].

The aim of the research. Based on the results of a theoretical and methodological analysis of scientific approaches, to determine the content, structure and features of future specialists' professional self-identification.

Discussion and results. The essence of professional identity formation can be reduced to the following main statements:

1) "Personality is manifested in the profession" - in the process of professional development, finding his / her own place in the society, achieving material and spiritual goals and meeting personal cognitive interests;

2) "Personality develops in activities" - the formation of individuals' profession-relevant qualities (physical and personal), expansion of their world outlook and development of the forms and content of their interactions.

In psychological terms, this is mainly connected with the activity operational structure patterns in the process of professionalization and depends on common individual and group features (motives,

interests, abilities, emotions, professionally important attributes) at different stages of professional development and in different activities [1; 2; 3; 9; 16].

The professional aspect of the problem is characterized by causal relationships between activity's efficiency, reliability, security and psychological characteristics of the subject of activity in the process of his / her professional development.

The focus of studying the physiological characteristics of professional identity formation is on the problem of functional adaptation, physiological mechanisms of work regulation and capacities of the organism in different work settings.

Medical aspects of the problem include individuals' occupational health (occupational diseases) and longevity in relation to the work content and work conditions and individuals' fitness (mental, physiological, etc.).

The problem of professional development and personal competency has distinct and, to some extent, independent aspects of theoretical and practical nature. Theoretically this problem is linked to the psychological concepts of personality and personal self-identification at different stages, etc. The applied aspect of the problem deals with individuals' professional orientation (and reorientation) and solving problems of psychological selection (recruitment, selection, staffing, expertise, etc.), staff distribution, professional training and retraining, socio-psychological adaptation, psychological support, etc. [4; 6; 15].

The perception of oneself as a professional is generally regarded as an objective measure of the process of professional self-identification. Changes in its structure are due to the changes in the individuals' attitudes to themselves as professionals at the motivational, cognitive, emotional and behavioral levels.

The most important drawback of the traditional approach to the assessment of professional competence is the idea of the human as an unchanging set of features and psychological attributes. Currently, it is obvious that professional competence is an individual's attribute that can be developed. One can observe regular changes in work content and conditions which set new requirements that stimulate professional development.

The measure of personal attributes and personality types varies with different personality types and types of development.

According to most researchers, the study of professional identity formation should begin long before the entrance into the profession, from an early age.

Experimental studies have revealed the characteristics of the professionally important qualities development during the whole of professional life. In ontogenesis the most stable qualities are related to the typological characteristics of higher nervous system - temperament, extra-introversion, neuroticism, emotional reactivity [10].

However, personal qualities show high variability in professional activities. This, for example, is manifested in the formation and dynamics of professional self-assessment. At the stage of career choice making, the prognostic value of professional activities significantly correlates with individuals' general self-assessment. For a group of young people over 20 years of age it is generally a bit overestimated and generally plays a positive role. The leading role is played by the emotional component of self-assessment. At an early stage of training it certainly does not meet the objective conditions and decreases its stability, which contributes to its long-time formation. During the period of studying students form the estimation of educational activity success, which is then inadequately transferred into the professional activity [7].

Before discussing the structure of professional self-identification it should be noted that there are different approaches to studying personal values:

- cultural and anthropological (J. Barry, R. Benedict, M. Mead, N. Frieda, G. Yehoda) that considers the individual as a culture bearer;
- philosophical, which studies the content of values, their ontological status and relationship with other philosophical categories (L. Arkhangelsky, V. Windelband, I. Kant, A. Korshunov, L. Mikesheyna, R. Perry, R. Rikert, L. Stolovin, V. Tuharinov, M. Scheller);

- sociological, that treats value orientation as a specific component of the social system in connection with the norms and social importance (R. William, K. Klakhon, T. Parkos);
- psychological, that considers values as elements of consciousness (B. Ananyev, V. Bodrov, V. Brozhyk, B. Kruhlov, S. Maksymenko, S. Rubinshtein);
- socio-psychological that studies the role of values in the integration of social groups actions and their influences on behavior (E. Klimov, L. Kozhenivski, V. Kraynyuk, A. Krylov, M. Korolchuk, N. Pryazhnikov, O. Leontiev);
- psychological and educational that focuses on the role of value orientations in personality development (E. Volkov, N. Volkova, G. Zaleski, S. Maksimenko, S. Rubinstein, O. Timchenko, D. Feldstein).

Values have a regulatory function in professional self-identification, because on their basis an individual chooses certain social settings as objectives in a particular situation. Moreover, each value orientation in the real world has the only contribution to the identification of needs in something that is the result of the comparison of all value criteria for behavior in a given situation.

According to most researchers the components of professional self-identification include professional orientation (professionally important motives, professional interests, selective positive attitudes towards the profession), professional identity, plans and intentions. The development of professional self-identity is the formation of professional orientation, due to a set of social and cultural factors, education, as well as mental and social activities of the personality which is manifested by the mature internal position. Therefore, professional orientation is seen as a psychological mechanism of professional development of the individual. (B. Ananyev, V. Bodrov, E. Klimov, L. Kozhenivski, V. Kraynyuk, A. Krylov, M. Korolchuk, S. Maksymenko).

Professional orientation is referred to as an integrated dynamic attribute of an individual that is based on awareness of the profession and professional and professionally meaningful motives (V. Bolshov; L. Hvniyeva; B. Lomov, Y. Platonov). Psychological mechanisms of self-identification can be determined by multilevel structure of motives, values, capabilities and personal meanings that determine professionally important qualities (PIQ).

Formation of orientation is the main content of professional self-identification, which is a necessary condition for the emergence of selectively positive attitudes to the profession or its part. This relationship is determined by objective attitudes and reflects the type and object of activities.

Background of professional self-identification is caused by personal attributes, attitudes, feelings and aspirations that prevail at the moment (L. Bozovic).

In general, the term "professional orientation" includes certain aspects (N. Kuzmin) that have content-personal (completeness and level) and formal-dynamic characteristics (intensity, duration, stability, objectivity, specificity, resistance, valence, satisfaction, generalization).

The level of professional orientation is seen as the scope of the leading motive, personal sense (A. Leontiev), the objective and the essence of the profession. The main measure of the richness and depth of professional interest in the system of motives that form the professional orientation of the individual. The development of optimal professional orientation of the individual is about raising its level. High-level professional orientation is a system of strong motives that form the unity of the individual in the system of professional self-identification. Individuals' character traits and abilities are important for this, but individuals' dominant motives are the determining factor.

Most authors distinguish the following four levels of professional orientation: the initial level (an individual decides to train for a specific profession), the second level (an individual has a keen and stable interest in the profession), third level (an individual has a clear focus on the profession, strong interest and predisposition to it), fourth level (passionate admiration of the profession) [5, 6, 7].

Conclusion. Professional self-identification is a multidimensional, multi-phased process which is considered as a series of social problems, as a gradual decision making process, as a process of professional development with individual style and performance assessment.

The analysis of available research on the nature and structure of professional self-identification allows identifying such its components as value, informational, emotional, moral, controlling and adjusting, and career planning.

An important prerequisite of training highly qualified specialists is their development of high professional self-identification.

Further research. Our further research will focus on the creation of a monitoring system, psychological support for and training of different specialists.

References

1. Бодров В.А. Психология профессиональной пригодности : учебное пособие для вузов / В.А. Бодров. – М. : ПЕР СЭ, 2001. – 511 с.
2. Карамушка Л.М. Психологія підготовки майбутніх менеджерів до управління змінами в організації : монографія / Л.М. Карамушка, М.В. Москальов. – К. – Львів : Сполом, 2011. – 216 с.
3. Карамушка Л.М. Мотивація підприємницької діяльності : монографія / Л.М. Карамушка, Н.Ю. Худякова. – К. – Львів : Сполом, 2011. – 208 с.
4. Клименко В.В. Психофізіологічні механізми прaxeсису людини : монографія / В.В. Клименко. – К. : ВД «Слово», 2013. – 640 с.
5. Климов Е.А. Психология профессионального самоопределения / Е.А. Климов. – Ростов н/Д : Феникс, 1996. – 512 с.
6. Корольчук М.С. Психофізіологія діяльності : підручник для студ. вищих навчальних закладів / М.С. Корольчук. – К. : Ельга ; Ніка-Центр, 2012. – 400 с.
7. Корольчук М.С. Теорія і практика професійного відбору / М.С. Корольчук, В.М. Крайнюк. – К. : Ніка-Центр, 2013. – 536 с.
8. Креденцер О.В. Психологічні аспекти підприємницької діяльності в сфері торгового бізнесу / О.В. Креденцер // Актуальні проблеми психології. Том 1 : Економічна психологія. Організаційна психологія. Соціальна психологія : зб. наукових праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України / за наук. ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. – К. : Міленіум, 2003. – Вип. 12. – С. 3–9.
9. Максименко С.Д. Генезис существования личности / С.Д. Максименко. – К. : КММ, 2006. – 240 с.
10. Максименко С.Д. Теорія і практика психолого-педагогічного дослідження / С.Д. Максименко. – К. : НДП, 1990. – 240 с.
11. Мельник О.В. Методи психодіагностики у професійному самовизначенні молоді : метод. посіб. / О.В. Мельник, Л.С. Злочевська, Н.С. Гончар. – К. : Педагогічна думка, 2012. – 128 с.
12. Найдюнов М.С. Соціально-психологічні чинники престижності професії: підготовка молоді до активного самоздійснення на сучасному ринку праці : навч. посіб. / М.І. Найдюнов, Л.В. Григоровська та ін. – К., 2012. – 8,0 др.арк.
13. Носков В.И. Профессиональная ориентация как детерминанта карьеры личности. Школа профессионального самоопределения : учеб.-метод. пособие / [В.И. Носков, А.В. Кальянов, О.В. Ефросина и др.] ; под общ. ред. : В.И. Носков ; Донец. ин-т упр. – Донецк : Норд-Пресс, 2006 – 169 с.
14. Пряхников Н.С. Методы активизации профессионального и личностного самоопределения : учеб. метод. пособ. / Н.С. Пряхников ; РАО ; Моск. психол.-социал. ин-т. – [2-е изд]. – М. ; Воронеж : НПО МОДЭК, 2003. – 392 с.
15. Підприємництво: психологічні, організаційні та економічні аспекти : навч. посіб./ С.Д. Максименко, А.А. Мазаракі, Л.П. Кулаковська, Т. Ю. Кулаковський. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. – 720 с.
16. Branden, N. The psychology of self-esteem, The: A Revolutionary Approach to Self-Understanding That Launched a New Era in Modern Psychology / N. Branden. – Los Angeles : Jossey-Bass Pub, 2001. – 304 p.

Spysok vykorystanykh dzherel

1. Bodrov V.A. Psihologija professional'noj prigodnosti : uchebnoe posobie dlja vuzov / V.A. Bodrov. – М. : PER SJe, 2001. – 511 s.
2. Karamushka L.M. Psykholohiya pidhotovky maybutnikh menedzheriv do upravlinnya zminamy v orhanizatsiyi : monohrafiya / L.M. Karamushka, M.V. Moskal'ov. – К. – L'viv : Spolom, 2011. – 216 s.
3. Karamushka L.M. Motyvatsiya pidpryyemnyts'koyi diyal'nosti : monohrafiya / L.M. Karamushka, N.Yu. Khudyakova. – К. – L'viv : Spolom, 2011. – 208 s.
4. Klymenko V.V. Psykhofiziologichni mekhanizmy praksysu lyudyny : monohrafiya / V.V. Klymenko. – К. : VD «Slovo», 2013. – 640 s.
5. Klimov E.A. Psihologija professional'nogo samoopredelenija / E.A. Klimov. – Rostov n/D : Feniks, 1996. – 512 s.
6. Korol'chuk M.S. Psykhofiziologhiya diyal'nosti : pidruchnyk dlya stud. vyshchyykh navchal'nykh zakladiv / M.S. Korol'chuk. – К. : El'ha ; Nika-Tsentr, 2012. – 400 s.
7. Korol'chuk M.S. Teoriya i praktyka profesijnogo vidboru / M.S. Korol'chuk, V.M. Kraynyuk. – К. : Nika-Tsentr, 2013.

– 536 s.

8. Kredentser O.V. Psykholohichni aspekty pidpryyemnyts'koyi diyal'nosti v sferi torhovoho biznesu / O.V. Kredentser // Aktual'ni problemy psykholohiyi. Tom 1 : Ekonomichna psykholohiya. Orhanizatsiyna psykholohiya. Sotsial'na psykholohiya : zb. naukovykh prats' Instytutu psykholohiyi im. H.S. Kostyuka APN Ukrayiny / za nauk. red. S.D. Maksymenka, L.M. Karamushky. – K. : Milenium, 2003. – Vyp. 12. – S. 3–9.
9. Maksymenko S.D. Genezis sushchestvovaniya lichnosti / S.D. Maksymenko. – K. : KMM, 2006. – 240 s.
10. Maksymenko S.D. Teoriya i praktyka psykholoho-pedahohichnoho doslidzhennya / S.D. Maksymenko. – K. : NDIP, 1990. – 240 s.
11. Mel'nyk O.V. Metody psykhhodiahnostyky u profesiynomu samovyznachenni molodi : metod. posib. / O.V. Mel'nyk, L.S. Zlochevs'ka, N.S. Honchar. – K. : Pedahohichna dumka, 2012. – 128 s.
12. Nayd'onov M.S. Sotsial'no-psykholohichni chynnyky prestyzhnosti profesiyi: pidhotovka molodi do aktyvnoho samozdiysnennya na suchasnomu rynku pratsi : navch. posib. / M.I. Nayd'onov, L.V. Hryhorovs'ka ta in. – K., 2012. – 8,0 dr.ark.
13. Noskov V.I. Professional'naja orientacija kak determinanta kar'ery lichnosti. Shkola professional'nogo samoopredelenija : ucheb.-metod. posobie / [V.I. Noskov, A.V. Kal'janov, O.V. Efrosina i dr.] ; pod obshh. red. : V.I. Noskov ; Donec. in-t upr. – Doneck : Nord-Press, 2006 – 169 s.
14. Prjazhnikov N.S. Metody aktivizacii professional'nogo i lichnostnogo samoopredelenija : ucheb. metod, posob. / N.S. Prjazhnikov ; RAO ; Mosk. psihol.-social. in-t. – [2-e izd]. – M. ; Voronezh : NPO MODZK, 2003. – 392 s.
15. Pidpryyemnytstvo: psykholohichni, orhanizatsiyni ta ekonomichni aspekty : navch. posib./ S.D. Maksymenko, A.A. Mazarak, L.P. Kulakovs'ka, T. Yu. Kulakovs'kyi. – K. : Kyiv. nats torh.-ekon. un-t, 2012. – 720 s.
16. Branden, N. The psychology of self-esteem, The: A Revolutionary Approach to Self-Understanding That Launched a New Era in Modern Psychology / N. Branden. – Los Angeles : Jossey-Bass Pub, 2001. – 304 p.

Дроздова Ю.В., Колот Л.А. Професійне самовизначення як важливий фактор професійної реалізації. *Стаття присвячена розгляду феномену професійного самовизначення. З'ясовано, що професійне самовизначення є багатомірним, багатоступінчатим процесом, який розглядається як серія суспільних завдань, як процес поетапного ухвалення власних рішень, як процес формування особистості професіонала, його індивідуального стилю й оцінки діяльності. Детермінація самовизначення розглядається співвідношенням зовнішньої і внутрішньої зумовленості активності людини, як основний механізм професійного розвитку. Проведений аналіз наукових досліджень стосовно сутності та структури професійного самовизначення особистості дає змогу виокремити такі структурні компоненти: ціннісно-моральний, інформаційний, емоційний, морально-вольовий, контрольно-корегувальний та професійно-плановий.*

Ключові слова: професійне самовизначення, професійна самореалізація, особистість, професіонал, формування, структурні компоненти.

Information about authors

Дроздова Юлія Валентинівна, кандидат психологічних наук, доцент кафедри іноземної філології та перекладу, Київський національний торговельно-економічний університет, Україна.

Drozdova, Yulia V., Candidate of Science (Psychology), Associate Professor of Foreign Languages and Translation Department, Kyiv National University of Trade and Economics, Ukraine.

E-mail: fast777@bigmir.net

Колот Любов Анатоліївна, старший викладач кафедри іноземної філології та перекладу, Київський національний торговельно-економічний університет, Україна.

Kolot, Lyubov A., Senior Lecture of Foreign Languages and Translation Department, Kyiv National University of Trade and Economics, Ukraine.

E-mail: luba_kolot@ukr.net

Отримано 12 вересня 2016 р.
Рецензовано 19 вересня 2016 р.
Прийнято 22 вересня 2016 р.

УДК 159.9:005;355.237:351.746.1

Журавльов В.В.

РЕЗУЛЬТАТИ РЕАЛІЗАЦІЇ ТРЕНІНГУ «ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПСИХОЛОГІЧНА ПІДГОТОВКА ДО ПРОФЕСІЙНО-УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ КЕРІВНИКІВ ОРГАНІВ ОХОРОНИ ДЕРЖАВНОГО КОРДОНУ»

Журавльов В.В. Результати реалізації тренінгу «Організаційно-психологічна підготовка до професійно-управлінської діяльності керівників органів охорони державного кордону». У статті проаналізовано сутність тренінгової підготовки до професійно-управлінської діяльності керівників органів охорони державного кордону. Подано основні складові підготовки керівного складу, зокрема такі, як структура тренінгової підготовки, умови проведення і результати. Розкрито психологічні аспекти тренінгової підготовки керівників, проаналізовано зміст та особливості психологічної готовності до професійно-управлінської діяльності.

Ключові слова: тренінг, підготовка керівників органів охорони державного кордону, професійно-управлінська діяльність.

Журавлев В.В. Результаты реализации тренинга «Организационно-психологическая подготовка к профессионально-управленческой деятельности руководителей органов охраны государственной границы». В статье осуществлен анализ сущности тренинговой подготовки к профессионально-управленческой деятельности руководителей органов охраны государственной границы. Поданы основные составляющие подготовки руководящего состава, в первую очередь такие, как структура курса тренинговой подготовки, условия проведения и результаты. Раскрыты психологические аспекты тренинговой подготовки руководителей, проанализированы содержание и результаты психологической готовности к профессионально-управленческой деятельности.

Ключевые слова: тренинг, подготовка руководителей органов охраны государственной границы, профессионально-управленческая деятельность.

Постановка проблеми. Динамічний розвиток суспільства, соціально-економічні зміни, що відбуваються сьогодні, висувають нові вимоги до якості професійно-управлінської діяльності керівників органів охорони державного кордону (ООДК). Останнім часом у психологічній практиці стає очевидним, що успішність діяльності та розвиток керівників ООДК залежить від якості рівня психологічної підготовки. Це обумовлено тим, що керівник ООДК повинен організовувати міжособистісну взаємодію між різними категоріями персоналу при вирішенні різних видів завдань з охорони державного кордону, організації роботи відділів прикордонної служби та пунктів пропуску.

Сучасна психологія пропонує два основних підходи до визначення психологічної готовності особистості до діяльності: *функціональний* та *особистісний*. З позиції функціонального підходу психологічну готовність можна визначити як певний стан психічних функцій, що забезпечує достатній/необхідний/високий рівень досягнень при виконанні певного виду діяльності. В межах особистісного підходу психологічна готовність є результатом підготовленості до певної діяльності. На наш погляд, *підготовка до ПУД керівників ООДК в умовах змін* – це процес формування психологічної готовності для належного виконання управлінських функцій через розвиток *психологічної грамотності, психологічної компетентності та організаційної культури*.

Базуючись на вищезазначеному, варто, на нашу думку, удосконалювати та реалізовувати тренінгові програми організаційно-психологічного спрямування в системі професійної підготовки персоналу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У контексті аналізу інтерактивного методу, яким є тренінг, і його практичного значення в професійно-управлінській діяльності керівників

ООДК необхідно згадати позицію О. Еверетта [12, 123]. Основний зміст його ідеї полягає в тому, що ми часто комплексуємо, не віримо у власні сили, так і не «народившись».

Проблему підготовки до професійно-управлінської діяльності в системі післядипломної освіти частково висвітлено у психолого-педагогічній літературі (Л. Даніленко, Г. Єльнікова, В. Маслов, В. Олійник та ін.), проте цілісна система такої роботи потребує додатково наукового обґрунтування та практичної апробації. Важливим є доопрацювання й проблеми організації психологічної підготовки керівників прикордонних підрозділів.

Процес психологічної підготовки фахівців різного профілю професійної діяльності привертала увагу науковців, зокрема, – В. Андросюка, О. Бандурку, В. Барка, Г. Воробйова, М. Корольчука, О. Тімченка, М. Томчука, В. Ягупова; у сфері діяльності прикордонників – В. Журавльова, О. Лазоренка, О. Матеюка, С. Мула, О. Новака, Є. Потапчука, О. Сафіна та ін. Процес підготовки до професійно-управлінської діяльності часто розглядають у контексті підвищення професіоналізму. Дослідники вважають, що професіоналізм як сутнісна характеристика керівника будь-якої ланки управління є інтегральною сукупністю індивідуальних, особистісних та суб'єктивно-діяльнісних якостей, які дають можливість на максимальному рівні психологічної готовності вирішувати завдання в інтересах організації та її підрозділів.

Водночас доводиться визнати, що проблему підготовки до професійно-управлінської діяльності керівників ООДК в умовах змін досліджено недостатньо. Теоретичний аналіз проблеми організації професійно-управлінської діяльності та практика підготовки керівників ООДК дозволяє стверджувати, що використання тренінгової підготовки керівного складу дозволить значно підвищити результативність професійно-управлінської діяльності в умовах організаційних змін.

У наш час дослідники Л. Карамушка, М. Москальов [6; 7] Л. Балабанова, О. Сардак [1], І. Скібіцька [11] та ін. звертають увагу на необхідність змін у процесі підготовки керівників з урахуванням нових вимог до процесу управління й підготовки керівників-професіоналів, здатних ефективно керувати різними галузями виробництва, оновлювати свої знання, постійно навчатись, адаптуючись до нових умов соціального середовища.

Мета: аналіз психологічних особливостей реалізації тренінгу «Організаційно-психологічна підготовка до професійно-управлінської діяльності керівників органів охорони державного кордону».

Виклад основного матеріалу і результатів дослідження. При розробці тренінгу «Організаційно-психологічна підготовка до професійно-управлінської діяльності керівників органів охорони державного кордону» основна увага автора спрямована на врахування психологічних особливостей функціонування ООДК та професійної діяльності керівного складу, практичних розробках західних та вітчизняних фахівців [8; 9; 12; 13; 14].

Розробка тренінгу здійснювалась на основі наукових підходів, що розроблені в лабораторії організаційної психології Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України, щодо вирішення таких наукових завдань, як: підготовка до управління змінами в організації, формування команд та підготовки персоналу до командної роботи, формування психологічної готовності та ін. [6; 7]. Також враховано наукові погляди та практичний досвід у сфері підготовки персоналу органів внутрішніх справ України на основі тренінгових технологій В. Барка [2], В. Лефтерова [8], Л. Мороза [9] та ін.

Повноцінне професійне зростання керівників ООДК можливе за умов, коли особистість спирається на доброзичливу активну участь оточення управлінської ланки, коли офіцер домагається професійного визнання/авторитету/лідерства в організації на основі самопізнання, самостимуляції, програмування професійного і особистісного зростання, самореалізації. Саме ці компоненти, на наш погляд, стали основою для проведення тренінгів, характеристика яких має наступний зміст:

1. Самопізнання. Характеристика особистісного професійного зростання на основі здатності усвідомити свої можливості, свої сильні та слабкі сторони як керівника. Самопізнання включає: самоспостереження, самодіагностику, самоаналіз, самоусвідомлення, самооцінку.

2. Самостимуляція. Забезпечує необхідність використання психологічних прийомів, які у взаємозв'язку, сприяють внутрішньому спонуканню до саморозвитку професійного і особистісного показників керівника ООДК.

3. Програмування професійного і особистісного зростання. Організаційно-психологічний перехід від вимог статусно-рольового управління до професійно-управлінської діяльності (компетентнісний підхід). Це дозволяє оптимально сформулювати: мету, завдання, визначення шляхів, засобів, методів і форм діяльності керівника ООДК; мінімізувати управлінське навантаження на підлеглих; оптимізувати алгоритм управління до конкретних службових, оперативно-службових та бойових завдань. Керівник усвідомлює свою роль у професійно-управлінській діяльності, блокує залежність від впливу ситуативних змін.

4. Самореалізація. Включає три основних елементи: інтелектуальний розвиток, саморегуляцію психічних станів, прийоми організаційно-управлінського впливу.

Під час реалізації тренінгу «Організаційно-психологічна підготовка до професійно-управлінської діяльності керівників органів охорони державного кордону» зміст кожного модуля було побудовано на основі технологічного підходу Л. Карамушки [6]. Зміст запропонованих вправ, ситуативних і творчих завдань, рольових ігор має авторську позицію, проте при розробці програми були використані техніки групової роботи відомих психологів [2; 7; 8; 12; 13]. Автором використано основні ідеї дослідників, проте вони були модифіковані, мали інше формулювання/зміст відповідно до мети і завдань тренінгу. Структура тренінгу представлена в *табл. 1*.

Як показує практичний досвід автора, обсяг тренінгу може мати декілька варіантів: програма на 16 годин (4 години на кожний із 4 модулів); 24 години (6 годин на кожний із 4 модулів), 36 годин (9 годин на кожний із 4 модулів). При обмеженні часу можна використовувати окремо кожний модуль залежно від потреб підготовки персоналу та наявності змін в організації.

Далі перейдемо до аналізу особливостей та результатів отриманих під час тренінгової підготовки.

Модуль 1. Сутність та структура психологічної грамотності, компетентності, організаційної культури ООДК.

Мета: формування у керівного складу уявлень про сутність критеріїв професійно-управлінської діяльності на психологічних засадах.

Модуль 2. Організаційно-психологічний інструментарій для підготовки керівника.

Мета: формування у керівного складу уявлень про можливості застосування психологічного впливу на персонал в умовах професійної діяльності.

Модуль 3. Психологічні детермінанти розвитку ООДК.

Мета: формування уявлень про зміст психологічних проблем, які виникають у процесі управління змінами в ООДК. Розробка організаційно-психологічної моделі розвитку ООДК.

Модуль 4. Психологічне забезпечення керівників ООДК.

Мета: формування у керівників ООДК уявлень про сутність управління змінами в організації.

Для реалізації тренінгових модулів було використано систему методів і форм роботи, таких як: міні-лекції, «криголами», «мозковий штурм», групові обговорення, метод незавершених речень, діагностичний інструментарій, корекційно-розвивальні вправи, рефлексивний аналіз, аналіз професійних ситуацій, рольові ігри.

Для більшої наочності та кращого засвоєння матеріалу, що вивчається, при проведенні теоретичних та практичних складових тренінгу широко застосовуються технічні засоби навчання, ПЕОМ і відповідні комп'ютерні програми, навчальні відеофільми.

Таблиця 1

Структура тренінгу «Організаційно-психологічна підготовка до професійно-управлінської діяльності керівників ООДК»

Назва модуля	Основні блоки
Модуль 1. Сутність та структура психологічної грамотності, компетентності, організаційної культури керівників ООДК	<i>Вступ</i> <i>Блок 1. (Змістовно-смысловий).</i> Аналіз психологічної грамотності; компетентності; організаційної культури та основних видів змін в ООДК <i>Блок 2. (Діагностичний).</i> Діагностика психологічних чинників, які впливають на спрямованість змін в ООДК <i>Блок 3. (Корекційно-розвивальний).</i> Розвиток у керівників організаційно-психологічних умінь та навичок, які необхідні у процесі професійно-управлінської діяльності <i>Заключна частина</i>
Модуль 2. Організаційно-психологічний інструментарій для підготовки керівника	<i>Вступ</i> <i>Блок 1. (Змістовно-смысловий).</i> Аналіз основних психологічних підходів, які виникають у процесі професійно-управлінської діяльності для управління змінами в організації <i>Блок 2. (Діагностичний).</i> Діагностика визначення психологічної готовності керівників до професійно-управлінської діяльності на основі наявних організаційних змін <i>Блок 3. (Корекційно-розвивальний).</i> Розвиток загальних умінь та навичок для психологічного забезпечення готовності керівників до управління змінами в ООДК <i>Заключна частина</i>
Модуль 3. Психологічні детермінанти розвитку ООДК	<i>Вступ</i> <i>Блок 1. (Змістовно-смысловий).</i> Створення моделі психологічної допомоги майбутнім менеджерам щодо управління змінами в організації <i>Блок 2. (Діагностичний).</i> Діагностика якостей, які впливають на психологічну готовність управління змінами в організації <i>Блок 3. (Корекційно-розвивальний).</i> Розвиток загальних умінь та навичок для психологічного забезпечення функціонування керівного складу <i>Заключна частина</i>
Модуль 4. Психологічне забезпечення керівників ООДК	<i>Вступ</i> <i>Блок 1. (Змістовно-смысловий).</i> Аналіз психологічної готовності керівників ООДК до професійно-управлінської діяльності <i>Блок 2. (Діагностичний).</i> Діагностика психологічних чинників, які впливають на професійно-управлінську діяльність в організаціях <i>Блок 3. (Корекційно-розвивальний).</i> Розвиток у керівників організаційно-психологічних умінь та навичок для реалізації конкретних завдань, які виникають у процесі управління змінами в ООДК <i>Заключна частина</i>

На основі аналізу літератури [3; 10] можна зазначити, що для реалізації завдань тренінгу необхідно врахувати психологічні особливості керівників ООДК як суб'єктів психологічної підготовки: професійні знання; управлінський досвід; рівень тривожності, комплекс «загрози авторитету», ознаки «емоційного/професійного вигорання» тощо; систему психологічного захисту; організаційні цінності, критерії оцінки, відкритість до змін в організації тощо (йдеться про те, що якщо інформація як інтелектуальний продукт узгоджується з поглядами керівників, вони будуть мотивовані не лише для її сприйняття, а також використовувати в процесі професійно-управлінської діяльності, якщо ні – таку інформацію, як правило, вони блокуватимуть).

Тренінгова підготовка вибудовується за схемою: *досвід – аналіз – висновки – застосування*. Функціональність тренінгу залежить від трансформації негативних чинників впливу на професійно-управлінську діяльність в ході реалізації конструктивних концепцій під час тренінгових сесій. Серед таких чинників можна виокремити [4]: 1) невміння керувати собою; 2) нечіткі особисті цілі; 3) небажана особиста мета; 4) зупинений саморозвиток; 5) недостатній рівень навичок вирішувати проблеми; 6) дефіцит творчого підходу; 7) невміння впливати на людей; 8) недостатнє розуміння особливостей управлінської діяльності; 9) слабкі навички керівництва; 10) невміння навчати; 10) низький рівень здатності формувати колектив.

З цього випливає *специфіка* тренінгу, яка передбачає виявлення/формування *змін* у процесі професійного вдосконалення, особистісного зростання, підвищення загального рівня функціонування керівників ООДК. У результаті керівник набуває навичок, які може відразу використати на практиці на відміну від класичної методики надання освітніх послуг.

Для забезпечення результативності тренінгів необхідно враховувати основні умови ефективності тренінгової підготовки (*табл. 2*). До специфічних умов можна віднести: урахування потреб керівників ООДК в статусі учнів, особисті й професійні відмінності в складі тренінгових груп, особливості функціонування ООДК в умовах організаційних змін і змін в оперативно-службовій діяльності на кордоні. За допомогою тренінгової підготовки можна здійснювати корекцію/трансформацію вже сформованих/базових якостей керівників ООДК відповідно до потреб організації, а також професійний розвиток тих із них, які розвинуто недостатньо.

Зокрема, на *підготовчому* етапі актуалізується процес розвитку психологічної готовності управлінців до діяльності в умовах змін, тим самим забезпечується розвиток мотиваційної складової готовності до професійно-управлінської діяльності. При цьому доцільним є широке використання групових дискусій і мозкової атаки, які передбачають вільний обмін думками, ідеями або знаннями між учасниками для забезпечення зворотного зв'язку, зменшення опору до отримання нової інформації через групову рефлексію, усунення упередженості при оцінюванні інших через відкриті висловлювання.

Діагностичний етап спрямовано на визначення вихідного рівня психологічної готовності управлінців до діяльності в умовах змін на основі самопізнання ними особливостей свого внутрішнього світу при виконанні завдань психологічного практикуму.

Праксеологічний етап передбачає відпрацювання відповідних знань та вмінь і навичок їх застосування у практиці управлінської діяльності на основі розвитку самоконтролю й особистісної саморегуляції учасників тренінгу. На цьому етапі доцільним є аналіз реальних проблемних ситуацій управлінської діяльності в умовах змін з подальшою пропозицією варіантів можливих рішень та вибором найкращих з них. Найбільш суттєві проблеми можна відпрацювати через рольові та ділові ігри. Ефективною також є робота в малих групах, наприклад, групова робота з осмислення впливу змін на функціонування ООДК з позиції різних штатних суб'єктів (Адміністрації ДПСУ, Регіонального управління, окремих керівників ООДК).

Акмеологічний етап спрямований на саморозвиток конструктивних особистісних новоутворень як складових психологічної готовності управлінців до діяльності в умовах змін. Тут найбільш актуальними є такі форми й методи роботи, як проектна діяльність, рефлексивні щоденники-самопостереження.

Таблиця 2

**Умови ефективності тренінгової підготовки для керівників органів охорони
державного кордону**

Умови	Зміст
Наявність потреби у тренінговому навчанні керівним складом	Чітке формулювання запиту на тренінги керівників ООДК на якісно розроблені для цього тренінгові програми
Професіоналізм та досвід тренінгів	Уміння тренерів організувати конструктивну атмосферу у групі, їх активність, висока працездатність, особиста привабливість, стресостійкість та інші розвинуті професійні та особистісні якості
Створення комфортних організаційних умов для тренерів та учасників	Підбір складу тренінгових груп (за критеріями однорідності, досвіду, посадового статусу та ін.), наявність необхідного приміщення, технічних засобів навчання, харчування, канцтоварів та ін.
Особиста мотивація керівників ООДК на участь у конкретному тренінгу	Бажання керівників ООДК навчатись та розвиватись, їх спрямованість на отримання високих результатів за показниками професійно-управлінської діяльності
Здатність учасників тренінгу стримуватися від конфліктів	Необхідність підтримання позитивного спілкування, вирішування міжособистісних конфліктів та не перенесення, їх на тренінг
Вивчення учасників до і після тренінгу, моніторинги і консультування	Організація спостережень, інтерв'ю, тестувань та інших вимірювань психологічних, професійних та інших вимірювань психологічних, професійних та інших феноменів учасників до і після тренінгу
Післятренінгова підтримка персоналу	Цілеспрямована робота щодо самоконтролю позитивних тренінгових ефектів, що забезпечує застосування знань, вмінь та навичок, які отримали учасники тренінгу під час професійної діяльності

Під час проведення тренінгу, учасники можуть виражати емоції, почуття, проявляти активність або не проявляти її при вирішенні власних і групових ситуацій. Можна констатувати факт набуття кожним членом групи особистого досвіду, розвиток особистості керівника в інтересах організації. Це означає, що йдеться про *тренінговий ефект*, в результаті якого людина не зможе жити, як раніше, оскільки вона набула нового досвіду (особистого, професійного). Він може проявити себе через великий/малий проміжок часу. Прогнозування в цьому випадку неможливе. Саме тому психологічна модель підготовки керівників ООДК до професійно-управлінської діяльності повинна бути постійною складовою професійної діяльності протягом всієї служби офіцера.

Для забезпечення актуальності/доцільності тренінгової підготовки психологи використовують моніторинг оцінювання рівня складових професійно-управлінської діяльності. Моніторинг є своєрідним відстеженням, скануванням процесу тренінгу й аналізом відповідності результатів цілям тренінгу, за допомогою використання діагностичних методів спостереження, анкетування, тестування, інтерв'ю, експертної оцінки. Це дозволяє здійснювати модернізацію тренінгової програми підготовки персоналу і прогнозувати готовність до змін як необхідного чинника для розвитку і функціонування ООДК.

Основним результатом тренінгової підготовки є психологічна готовність керівників ООДК до професійно-управлінської діяльності в умовах організаційних змін. Зазначений вид готовності є складним багатоаспектним особистісним утворенням, що містить комплекс знань, умінь навичок, мотивів та особистісних якостей [5; 13], які забезпечують професійно-

управлінську діяльність керівників ООДК. Як аргумент, це можна побачити на основі змін кар'єрного зростання серед офіцерів, які отримали зазначений вид освітньої послуги (табл. 3).

Таблиця 3

Результативний аналіз кар'єрного зростання керівників органів охорони державного кордону (на основі тренінгової підготовки)

№ тренінгової групи	Загальна кількість осіб	Кількість офіцерів, що одержали підвищення/пропозиції на керівні посади
Т-група № 1	17	9
Т-група № 2	18	10
Т-група № 3	13	6
Т-група № 4	19	9
Т-група № 5	20	9
Усього	87	43

Висновки. Розроблена автором тренінгова програма підготовки до професійно-управлінської діяльності керівного складу ООДК забезпечує розвиток психологічної грамотності, психологічної компетентності, організаційної культури керівного складу, що дозволяє здійснювати впровадження конструктивних організаційних змін у сфері функціонування органів охорони державного кордону.

Перспективами подальших досліджень є розробка практичних рекомендацій психологам/тренерам для організації та проведення тренінгів в аспекті підготовки до професійно-управлінської діяльності керівників органів охорони державного кордону.

Список використаних джерел

1. Балобанова Л. В. Управління персоналом : навч. посіб. / Л. В. Балабанова, О. В. Сардак. – К. : ВД «Професіонал», 2006. – 512 с.
2. Барко В. І. Психологія управління персоналом органів внутрішніх справ (проактивний підхід) : монографія / В. І. Барко. – К. : Ніка-Центр, 2003. – 448 с.
3. Бондарчук О. І. Соціально-психологічні основи особистісного розвитку керівників загальноосвітніх навчальних закладів у професійній діяльності : монографія / О. І. Бондарчук. – К. : Наук. світ, 2008. – 318 с.
4. Вудкок М. Френсис Д. Раскрепощенный менеджер. Для руководителя-практика : пер. с англ. / М. Вудкок, Д. Френсис. – М., 1991. – 320 с.
5. Карамушка Л. М. Психологія освітнього менеджменту : навч. посіб. / Л. М. Карамушка. – К. : Либідь, 2004. – 424 с.
6. Карамушка Л. М. Психологія підготовки майбутніх менеджерів до управління змінами в організації : монографія / Л. М. Карамушка, М. В. Москальов. – К.-Львів : Сполом, 2011. – 216 с.
7. Карамушка Л. М. Психологічні проблеми управління змінами в організації: аналіз основних підходів у західній психології / Л. М. Карамушка, О. А. Філь // Актуальні проблеми психології : [зб. наук. праць / за ред. С. М. Максименка, Л. М. Карамушки] ; Ін-т психології ім. Г. С. Костюка АПН України. – К., 2006. – Вип. 17. – С. 3–11.
8. Лефтеров В. О. Психологічні тренінгові технології в органах внутрішніх справ : монографія ; том II : Психотренінг в ОВС: практичний досвід, організація проведення та перспективи подальшого впровадження / В. О. Лефтеров – Донецьк : ДЮІ, 2008. – 286 с.
9. Мороз Л. І. Професійно-психологічний тренінг у системі МВС // Проблеми розвитку педагогіки вищої школи в ХХІ столітті: теорія і практика : м-ли Всеукр. наук.-практ. конф., 30–31 травня 2002 р. – Одеса : НДРВВ ОЮІ НУВС, 2002. – Ч. II. – С. 83–86.
10. Семиченко В. А. Психологічні проблеми навчання педагогічних працівників у системі післядипломної освіти / В. А. Семиченко, О. І. Бондарчук // Розвиток педагогічної і психологічної наук в Україні 1992–2002 : зб. наук. праць до 10-річчя АПН України / Академія педагогічних наук України. – Ч. 2 – Харків : ОВС, 2002. – С. 86–94.
11. Скібіцька Л. І. Організація праці менеджера : навч. посіб. / Л. І. Скібіцька. – К. : Центр учбової літератури, 2010. – 360 с.
12. Федорчук В. М. Тренінг особистісного зростання : навч. посіб. / В. М. Федорчук. – К. : «Центр учбової літератури», 2014. – 250 с.

13. Фопель К. Психологические принципы обучения взрослых. Проведение воркшопов: семинаров, мастер-классов / К. Фопель ; пер. с нем. – К.-М. : Генезис, 2010. – 360 с.
14. Шейн Э. Х. Организационная культура и лидерство / Э. Х. Шейн ; пер. с англ. ; под ред. В. А. Спивака. – СПб. : Питер, 2002. – 336 с. – (Серия «Теория и практика менеджмента»).

Spysok vykorystanykh dzherel

1. Balobanova L. V. Upravlinnya personalom : navch. posib. / L. V. Balabanova, O. V. Sardak. – K. : VD «Profesional», 2006. – 512 s.
2. Barko V. I. Psykholohiya upravlinnya personalom orhaniv vnutrishnikh sprav (proaktyvnyy pidkhd) : monohrafiya / V. I. Barko. – K. : Nika-Tsentr, 2003. – 448 s.
3. Bondarchuk O. I. Sotsial'no-psykholohichni osnovy osobystisnoho rozvytku kerivnykiv zahal'noosvitnikh navchal'nykh zakladiv u profesiyniy diyal'nosti : monohrafiya / O. I. Bondarchuk. – K. : Nauk. svit, 2008. – 318 s.
4. Vudkok M. Frjensis D. Raskreposhennyj menedzher. Dlja rukovoditelja-praktika : per. s angl. / M. Vudkok, D. Frensis. – M., 1991. – 320 s.
5. Karamushka L. M. Psykholohiya osvitynoho menedzhmentu : navch. posib. / L. M. Karamushka. – K. : Lybid', 2004. – 424 s.
6. Karamushka L. M. Psykholohiya pidhotovky maybutnikh menedzheriv do upravlinnya zminamy v orhanizatsiyi : monohrafiya / L. M. Karamushka, M. V. Moskal'ov. – K.-L'viv : Spolom, 2011. – 216 s.
7. Karamushka L. M. Psykholohichni problemy upravlinnya zminamy v orhanizatsiyi: analiz osnovnykh pidkhdov u zakhidnyy psykholohiyi / L. M. Karamushka, O. A. Fil' // Aktual'ni problemy psykholohiyi : [zb. nauk. prats' / za red. S. M. Maksymenka, L. M. Karamushky] ; In-t psykholohiyi im. H. S. Kostyuka APN Ukrayiny. – K., 2006. – Vyp.17. – S. 3–11.
8. Lefterov V. O. Psykholohichni treninhovi tekhnolohiyi v orhanakh vnutrishnikh sprav : monohrafiya ; tom II : Psykhotreninh v OVS: praktychnyy dosvid, orhanizatsiya provedennya ta perspektyvy podal'shoho vprovadzhennya / V. O. Lefterov – Donetsk : DYU, 2008. – 286 s.
9. Moroz L. I. Profesiyno-psykholohichnyy treninh u systemi MVS // Problemy rozvytku pedahohiky vyshchoyi shkoly v KhKhI stolitti: teoriya i praktyka : m-ly Vseukr. nauk.-prakt. konf., 30–31 travnya 2002 r. – Odesa : NDRVV OYuI NUVS, 2002. – Ch. II. – S. 83–86.
10. Semychenko V. A. Psykholohichni problemy navchannya pedahohichnykh pratsivnykiv u systemi pislyadyplomnoyi osvity / V. A. Semychenko, O. I. Bondarchuk // Rozvytok pedahohichnoyi i psykholohichnoyi nauk v Ukrayini 1992–2002 : zb. nauk. prats' do 10-richchya APN Ukrayiny / Akademiya pedahohichnykh nauk Ukrayiny. – Ch. 2 – Kharkiv : OVS, 2002. – S. 86–94.
11. Skibits'ka L. I. Orhanizatsiya pratsi menedzhera : navch. posib. / L. I. Skibits'ka. – K. : Tsentr uchbovoyi literatury, 2010. – 360 s.
12. Fedorchuk V. M. Treninh osobystisnoho zrostannya : navch. posib. / V. M. Fedorchuk. – K. : «Tsentr uchbovoyi literatury», 2014. – 250 s.
13. Fopel' K. Psihologicheskie principy obuchenija vzroslykh. Provedenie vorkshopov: seminarov, master-klassov / K. Fopel' ; per. s nem. – K.-M. : Genezis, 2010. – 360 s.
14. Shejn Je. H. Organizacionnaja kul'tura i liderstvo / Je. H. Shejn ; per. s angl. ; pod red. V. A. Spivaka. – SPb. : Piter, 2002. – 336 s. – (Serija «Teoriya i praktika menedzhmenta»).

Zhuravliov, V. V. «Organizational and psychological preparation of the chiefs of state border guard service detachments for professional and management activity» training results. The purpose of the article is to reveal the psychological characteristics of the training conducted on the topic of "Organizational and psychological preparation of the chiefs of state border guard service detachments for professional and management activity" under the conditions of restructuring.

The training program elaborated by the author is aimed at preparation of border guard managers for professional and management activity, providing psychological competence and skills development and organizational culture of managerial staff, which enables implementation of structural and organizational changes in functioning of state border guard service detachments (SBGSDs).

A comprehensive experimental research demonstrated positive dynamic changes of SBGSDs chiefs' development both at personal and organizational levels during training sessions. The necessity of conducting the trainings as a part of professional training and development courses and managerial staff training for the State Border Guard Service has been substantiated.

Each training module consists of three main blocks: the first block reveals social and psychological approaches to understanding of potential psychological essence of personality in commander's work; the second unit addresses professional and management activity of SBGSDs' chiefs; the third block determines the specificity/characteristic features of SBGSDs chiefs' work under the conditions of restructuring.

The results of the research may be used by psychologists/trainers in the form of practical recommendations for organization of training in terms of preparation of SBGSDs chiefs for professional and management activity.

Keywords: training, preparation of the chiefs of state border guard service detachments.

Відомості про автора

Журавльов Вадим Валентинович, кандидат психологічних наук, доцент, докторант Національної академії Державної прикордонної служби України імені Б. Хмельницького, м. Хмельницький, Україна.

Zhuravliov, Vadym V. PH.D. in psychology, associate professor, doctoral candidate of the National Academy of the State Border Guard Service of Ukraine named after Bohdan Khmelnytskyi, Khmelnytsky, Ukraine.

E-mail: zhuravliov067@ukr.net

Отримано 17 червня 2016 р.
Рецензовано 22 червня 2016 р.
Прийнято 29 червня 2016 р.

УДК 159.95

Захаренко Л.М.

ВЗАЄМОЗВ'ЯЗОК НЕГАТИВНОЇ АГРЕСИВНОСТІ ОСОБИСТОСТІ З ТИПОМ МІЖОСОБИСТІСНИХ ВІДНОСИН

Захаренко Л.М. *Взаємозв'язок негативної агресивності особистості з типом міжособистісних відносин.* У статті представлено результати емпіричного дослідження взаємозв'язку негативної агресивності курсантів з їхнім типом міжособистісних відносин у процесі їхньої професійної підготовки. Встановлено значний потенціал агресивної мотивації в курсантів ($p=0,000$). Зі зростанням рівня негативної агресивності курсантів прямо зростають показники непрямої агресії ($p\leq 0,01$). У міжособистісних відносинах курсанти із високим рівнем агресивної мотивації схильні до проявів фізичної агресії; курсанти із середнім рівнем агресивної мотивації – непрямої агресії. Курсанти із низьким рівнем агресивної мотивації не схильні до вираження вербальної агресії в міжособистісному спілкуванні. Кореляції кількісних показників негативізму та типів міжособистісних відносин курсантів відсутні.

Ключові слова: професійна підготовка, негативна агресивність, рівень агресивної мотивації, міжособистісні відносини.

Захаренко Л.Н. *Взаимосвязь негативной агрессивности личности с типом межличностных отношений.* В статье представлены результаты эмпирического исследования взаимосвязи негативной агрессивности курсантов с их типом межличностных отношений в процессе профессиональной подготовки. Установлен значительный потенциал агрессивной мотивации у курсантов ($p=0,000$). С ростом уровня негативной агрессивности курсантов прямо возрастают показатели не прямой агрессии ($p\leq 0,01$). В межличностных отношениях курсанты с высоким уровнем агрессивной мотивации склонны к проявлениям физической агрессии; курсанты со средним уровнем агрессивной мотивации – не прямой агрессии. Курсанты с низким уровнем агрессивной мотивации не склонны к выражению вербальной агрессии в межличностном общении. Корреляции количественных показателей негативизма и типов межличностных отношений курсантов отсутствуют.

Ключевые слова: профессиональная подготовка, негативная агрессивность, уровень агрессивной мотивации, межличностные отношения.

Постановка проблеми. Проблема агресивності особистості знаходиться у центрі уваги вчених різних гуманітарних наук. Кожна особистість повинна мати певний рівень наступальних (агресивних) тенденцій у поведінці як вияву власної активності, що є одним із поширених

способів вирішення проблемних питань, які викликають стан психоемоційного напруження. Вміння людини контролювати прояви агресивності конструктивно впливає на взаємодію, а відсутність активних наступальних проявів призводить до пасивності, залежності поведінки людини від впливу навколишнього середовища.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У психологічній літературі дослідженню проблеми психометричного вимірювання рівня агресивності особистості присвячено дисертаційне дослідження О.Г. Шестакової (2011). Згідно з результатами вченої агресивність як цілісне багатоконпонентне відносно стійке утворення має подвійну природу: 1) позитивна агресивність (готовність активно і наполегливо захищати свої інтереси, впевненість у собі, схильність до активного самовираження і самореалізації); 2) негативна агресивність (вербальна та фізична агресія, негативізм, непряма агресія). На думку вченої, психометрично рівень агресивності вимірюється [3].

Ми дотримуємося думки науковця І.С. Мазоха (2008) щодо розгляду агресивності як «стійкої властивості особистості» [1], яка містить емоційний, когнітивний, поведінковий, спонукальний, контрольно-регулюючий елементи, комбінація яких характеризує певний тип агресивності. Зважаючи на те, що рівень агресивності особистості є одним із чинників професійної агресивності фахівців (Є.В. Тополов, 2011) [2], дослідження негативної агресивності курсантів та особливостей її проявів у міжособистісному спілкуванні з оточуючими зумовлює актуальність цього дослідження.

Мета статті – емпіричне дослідження взаємозв'язку негативної агресивності курсантів з їхнім типом міжособистісних відносин у процесі професійної підготовки.

Завдання дослідження:

- 1) психометрично виміряти рівень негативної агресивності курсантів;
- 2) виявити розбіжності негативної агресивності в курсантів з різними рівнями агресивної мотивації;
- 3) визначити ступінь і характер взаємозв'язку показників негативної агресивності та типів міжособистісних відносин.

У дослідженні взяли участь 40 курсантів чоловічої статі, які навчаються на 2 курсі Національної академії внутрішніх справ за спеціальністю «Правоохоронна діяльність» освітньо-кваліфікаційного ступеня «бакалавр». Використані методики: «Діагностика показників і форм агресії» А. Басса і А. Дарки (в адаптації К.А. Осницького), «Діагностика міжособистісних відносин» (Т. Лірі). Методи статистичної обробки та інтерпретації даних: описова статистика, t -критерій Стюдента, χ^2 -критерій Крускала-Уоліса, коефіцієнт лінійної кореляції Пірсона. Статистична обробка даних здійснювалася за допомогою комп'ютерної програми SPSS 13.0 for Windows.

Виклад основного матеріалу і результатів дослідження. Рівень агресивності курсантів визначався за допомогою методики «Діагностика показників і форм агресії» А. Басса і А. Дарки (адаптація К.А. Осницького), призначеної для діагностики агресивних і ворожих реакцій, рівня агресивної мотивації. Виходячи із завдання нашого дослідження, за допомогою вказаної методики визначено:

- 1) показники негативної агресивності, до яких належать:
 - фізична агресія (використання фізичної сили проти іншої людини);
 - вербальна агресія (вираження негативних почуттів через форму (сварка, крик, вереск) чи через зміст словесних відповідей (погрози, прокляття);
 - непряма агресія (агресія, непрямо спрямована через іншу людину (злісні плітки, жарти) і агресія без направленості (тупання ногами, стук кулаками, гримання дверима тощо);
 - негативізм (опозиційна манера поведінки, спрямована проти авторитетів чи керівництва (від пасивного опору до активної боротьби проти встановлених звичаїв, правил і законів));
- 2) загальний індекс агресивності (визначають сумарні показники за шкалами «фізична агресія», «вербальна агресія» і «непряма агресія»);

3) рівень агресивної мотивації (визначають сумарні показники за шкалами «фізична агресія», «вербальна агресія» і «роздратованість» як схильність до прояву негативних почуттів (запальність, грубість, образливість, різкість) при найменшому збудженні).

Згідно із поставленим завданням у дослідженні використовувалися лише отримані показники негативної агресивності (вербальна агресія, негативізм, фізична агресія, непряма агресія), рівня агресивної мотивації та загального індексу агресивності. Отримані дані представлені у *табл. 1*.

Таблиця 1

Показники шкал негативної агресивності, загального індексу агресивності та рівня агресивної мотивації курсантів

Не	На	Фа	Ва	Р	ІА	РАМ
3,03±1,53	4,68±1,75	5,85±1,92	7,70±2,36	4,13±1,91	5,15±1,49	14,60±3,76

Примітка: Не – негативізм; На – непряма агресія; Фа – фізична агресія; Ва – вербальна агресія; ІА – загальний індекс агресивності; РАМ – рівень агресивної мотивації

Відповідно до отриманих даних показники за шкалами «негативізм» ($3,03 \pm 1,53$) та «фізична агресія» ($5,85 \pm 1,92$) завищені, решта показників знаходяться у межах норми.

Згідно з К.А. Осницьким про наявний потенціал агресії особи свідчить показник рівня агресивної мотивації, що більший за показник індексу загальної агресивності. Порівняння середніх значень рівня агресивної мотивації ($14,60 \pm 3,76$) та загального індексу агресивності ($5,15 \pm 1,49$), проведене за допомогою *t*-критерію Стьюдента, дозволило статистично встановити наявність значного потенціалу агресивної мотивації у курсантів ($t=18,395$; $p=0,000$). Отже, для поведінки курсантів характерний певний рівень наступальних (агресивних) тенденцій як вияву власної активності.

Для визначення діапазону рівня агресивної мотивації використовувались правило «трьох сігм», згідно з яким 97,8% значень ознаки знаходиться в діапазоні $M \pm 2\delta$. Отримані межі низького, середнього та високого рівнів агресивної мотивації курсантів: $10,83 \leq M \leq 18,05$. Відповідно до отриманих даних курсантів було поділено на три групи за показником рівня агресивної мотивації: високий (7 осіб), середній (22), низький (11).

З метою визначення відмінностей у рівнях агресивної мотивації курсантів було проведено порівняльний аналіз середніх значень отриманих показників із застосуванням χ^2 -критерію Крускала-Уоліса (*табл. 2*).

Як видно із представлених у *табл. 2* даних, найнижчі показники негативної агресивності притаманні курсантам із низьким рівнем агресивної мотивації, найвищі – із середнім та високим рівнями.

Найвищі показники негативної агресивності за шкалами «фізична агресія» ($\chi^2=11,316$; $p=0,001$; $\chi^2=12,727$; $p=0,002$), «вербальна агресія» ($\chi^2=5,632$; $p=0,020$; $\chi^2=7,022$; $p=0,030$), «негативізм» ($\chi^2=5,849$; $p=0,016$; $\chi^2=8,130$; $p=0,005$) характерні для курсантів із середнім та високим рівнями агресивної мотивації. Відмінності за даними шкалами у курсантів з середнім і високим рівнями агресивної мотивації відсутні. Найвищий показник за шкалою «непряма агресія» встановлено у курсантів із високим рівнем агресивної мотивації ($\chi^2=21,586$; $p=0,000$). Наявний сильний позитивний зв'язок між рівнем агресивної мотивації та показником за шкалою «непряма агресія» ($\chi^2=11,444$; $p=0,001$; $\chi^2=9,910$; $p=0,002$; $\chi^2=21,586$; $p=0,000$): зі збільшенням рівня агресивної мотивації прямо зростають показники непрямої агресії.

Отже, курсанти із високим і середнім рівнями агресивної мотивації найбільш схильні до вираження негативної агресивності вербально (за допомогою слів) та шляхом застосування фізичної сили. Зі зростанням рівня агресивної мотивації курсанти більш схильні до непрямого вираження агресії.

Таблиця 2

Відмінності показників негативної агресивності курсантів з різними рівнями агресивної мотивації (χ^2 -критерій Крускала-Уоліса)

Показники негативної агресивності	Рівні агресивної мотивації			Відмінності		
	Низький	Середній	Високий	1-2	2-3	1-3
Фізична агресія	4,27±1,42	6,27±1,67	7,00±2,00	11,316***	0,201	12,727**
Непряма агресія	3,09±0,94	4,73±1,28	7,00±1,29	11,444***	9,910**	21,586***
Негативізм	1,91±1,51	3,32±1,46	3,86±0,69	5,849*	0,576	8,130*
Вербальна агресія	6,18±2,27	8,14±2,23	8,71±1,98	5,632*	0,151	7,022*

Примітка: * $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$; *** $p \leq 0,001$

За допомогою методики «Діагностика міжособистісних відносин» (Т. Лірі) шляхом самооцінки визначено переважаючий тип та емоційне забарвлення міжособистісних відносин курсантів. Відповідно до отриманих даних у процесах міжособистісного сприйняття курсанти дружелюбні та домінуючі. Узагальнені дані щодо представленості типів міжособистісних відносин курсантів представлені у *табл. 3*.

Таблиця 3

Середнє значення і стандартне відхилення показників типів міжособистісних відносин

Типи міжособистісних відносин	$M \pm \sigma$	M_o	Min	Max
Авторитарний	7,55±2,94	8	0	11
Незалежний	6,55±2,17	8	0	8
Агресивний	7,03±2,66	8	0	12
Недовірливий	4,98±2,18	5	1	8
Покірний	6,35±3,21	3	0	13
Залежний	5,53±2,28	4	1	8
Доброзичливий	7,58±3,01	7	2	13
Альтруїстичний	4,78±3,38	4	0	10

Примітка: жирним виділені пріоритетні типи міжособистісних відносин.

Як видно із даних *табл. 3*, загалом у міжособистісному спілкуванні курсантів найбільше проявляються доброзичливий (7,58±3,01), авторитарний (7,55±2,94) та агресивний (7,03±2,66) типи ставлення до оточуючих, найменше – альтруїстичний тип (4,78±3,38), недовірливий (4,98±2,18). Такі типи проявляються у відповідних варіантах міжособистісної поведінки курсантів: найбільше характерні домінування, конформізм, консерватизм, найменше – чуйність та скептицизм.

Загалом для більшості курсантів характерна низька (3–5 балів) та помірна емоційна вираженість міжособистісних відносин (7–8 балів), що характеризує їхню поведінку як адаптивну. Відсутність балів, що досягають рівня 14–16, свідчить про соціальну адаптованість поведінки курсантів.

Авторитарний і агресивний типи, що відображають тенденцію до лідерства і домінування, незалежність думки, готовність у конфлікті відстоювати власну точку зору, можуть мати високу ступінь виразності (11–12 балів). Найбільший ступінь виразності міжособистісних відносин характерний покірному (13 балів) і доброзичливому типам (13 балів) міжособистісних відносин курсантів, що вказує на здатність до підкорення старшому (керівнику) і схильність до компромісів.

Отже, у міжособистісних відносинах курсанти прагнуть домінувати, відстоювати власну точку зору, можуть йти на компроміс.

Отримані дані щодо типів міжособистісних відносин курсантів з різними рівнями агресивної мотивації подані у *табл. 4*.

Таблиця 4

Показники за типами міжособистісних відносин курсантів з різним рівнем агресивної мотивації

Типи міжособистісних відносин	Рівні агресивної мотивації					
	Високий		Середній		Низький	
	M_o	$M \pm \sigma$	M_o	$M \pm \sigma$	M_o	$M \pm \sigma$
Авторитарний	6	7,57 ± 2,94	8	7,55 ± 2,94	8	7,55 ± 1,51
Незалежний	8	5,43 ± 3,05	7	6,91 ± 2,11	8	6,55 ± 2,09
Агресивний	8	6,29 ± 4,19	8	7,18 ± 2,42	7	7,18 ± 2,10
Недовірливий	2	5,14 ± 2,61	3	5,27 ± 2,10	3	4,27 ± 3,35
Покірний	3	6,43 ± 3,78	5	6,36 ± 3,13	10	6,27 ± 1,70
Залежний	3	4,57 ± 2,23	4	6,05 ± 2,48	7	5,09 ± 2,96
Доброзичливий	3	6,86 ± 4,26	7	7,68 ± 2,70	7	7,82 ± 2,79
Альтруїстичний	6	3,86 ± 3,34	4	5,05 ± 3,74	3	4,82 ± 1,51

Примітка: жирним виділені головні типи міжособистісних відносин, що відповідають певному рівневі агресивної мотивації.

Як видно із даних, представлених у табл. 4, курсанти із високим рівнем агресивної мотивації найчастіше обирають авторитарний (7,57 ± 2,94), доброзичливий (6,86 ± 4,26) та покірний (6,43 ± 3,78) типи міжособистісних відносин, що мають низьку (3 бали) та помірну (6 балів) емоційну вираженість. Доброзичливий тип може сягати високої емоційної виразності (11 балів), інші два типи – екстремальної виразності (13 балів).

Надання курсантами із високим рівнем агресивної мотивації пріоритетності доброзичливому та покірному типам міжособистісних відносин свідчить про їх схильність до підкорення, вибір доброзичливого та авторитарного типів – про самолюбство, авторитарність.

Отже, курсанти з високим рівнем агресивної мотивації у міжособистісних відносинах проявляють доброзичливість, домінантність, здатність до підпорядкування (підкорення), самолюбство.

Курсанти із середнім та низьким рівнями агресивної мотивації віддають перевагу авторитарному, доброзичливому та агресивному типам міжособистісних відносин, для яких характерна помірна емоційна вираженість (7–8 балів). Надання такими курсантами переваги авторитарному та агресивному типам міжособистісних відносин вказує на наявну тенденцію до домінування, а поєднання доброзичливого та агресивного типів – на боротьбу мотивів самоствердження і афіліації. Авторитарному типу міжособистісних відносин курсантів обох груп та альтруїстичному типу міжособистісних відносин курсантів із середнім рівнем агресивної мотивації притаманні екстремальні показники емоційної виразності (14 балів).

Значно може вплинути на міжособистісне спілкування з оточуючими (ускладнити чи покращити) той факт, що курсанти із середнім рівнем агресивності мотивації найбільш схильні до проявів альтруїзму, а курсанти із низьким рівнем агресивної мотивації найменш схильні до підозрілості.

Отже, курсанти із середнім та низьким рівнями агресивної мотивації у міжособистісних відносинах з оточуючими впевнені у собі, наполегливі, схильні до співпраці. Курсанти із середнім рівнем агресивної мотивації проявляють доброзичливість, домінування, альтруїзм, прагнуть самоствердитися. Курсанти із низьким рівнем агресивної мотивації – доброзичливі,

відкриті у спілкуванні, яке будують на основі довірливих емоційно значущих відносин та у якому прагнуть домінувати.

Результати дослідження взаємозв'язку негативної агресивності та типів міжособистісних відносин курсантів відповідного до рівня агресивної мотивації представлені у *табл. 5*.

Таблиця 5

Кореляційні взаємозв'язки показників негативної агресивності та типів міжособистісних відносин курсантів з різними рівнями агресивної мотивації (*r*-коефіцієнт кореляції Пірсона)

Негативна агресивність \ Типи відносин	Авторитарний	Залежний	Доброзичливий
Високий рівень			
Непряма агресія	-0,440	-0,870*	-0,879**
Фізична агресія	0,284	0,749	0,822*
Середній рівень			
Непряма агресія	0,523*	0,139	0,305
Низький рівень			
Вербальна агресія	-0,559	-0,160	-0,664*

Примітка: * $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$

Відповідно до представлених табличних даних існують кореляційні взаємозв'язки показників негативної агресивності (крім негативізму) із певними типами побудови міжособистісних відносин.

Зі зростанням у курсантів із високим рівнем агресивної мотивації підкореності чи дружелюбності у міжособистісних взаємостосунках зменшуються показники їхньої негативної агресивності, що виражаються як непрямо спрямована агресія та агресія без направленості. Зростання рівня емоційної вираженості доброзичливого типу міжособистісних відносин даних курсантів прямо призводить до збільшення фізичної агресії.

Курсанти із середнім рівнем агресивності, які проявляють владність у владно-лідуючому типі міжособистісних відносин, схильні до вираження непрямої агресії. Зростання емоційної виразності міжособистісних відносин курсантів із низьким рівнем агресивної мотивації при доброзичливому типі побудови міжособистісних значно зменшує вірогідність проявів вербальної агресії.

Висновки:

1. Курсанти мають значний потенціал агресивної мотивації. У міжособистісному спілкуванні з оточуючими курсанти не схильні проявляти опозиційну манеру поведінки, спрямовану проти авторитетів чи керівництва, для них характерні домінування, конформізм, консерватизм.

2. Негативну агресивність курсанти проявляють у різних типах міжособистісних відносин. Курсанти із високим рівнем агресивної мотивації у залежному та доброзичливому типах міжособистісних відносин не схильні проявляти непряму агресію, однак у доброзичливому типі міжособистісних відносин можуть проявити фізичну агресію.

3. Курсанти із середнім рівнем агресивності схильні до вираження непрямої агресії при авторитарному типі міжособистісних відносин. Курсанти із низьким рівнем агресивності не схильні до проявів вербальної агресії при доброзичливому типі побудови міжособистісних стосунків.

Перспективи подальших досліджень. Встановлена тенденція до зростання непрямої агресії зі збільшенням рівня негативної агресивності курсантів потребує подальших емпіричних

досліджень, зокрема щодо позитивної агресивності курсантів, їхньої реалізованості/потенційності у професійному та особистісному житті.

Список використаних джерел

1. Мазоха І.С. Індивідуально-психологічні особливості агресивності особистості : автореф. дис. ... канд. психол. наук ; спец. : 19.00.01 «Заг. психологія, історія психології» / І.С. Мазоха. – Одеса, 2008. – 23 с.
2. Тополов Є.В. Професійна агресивність особистості : монографія / Є.В. Тополов. – К. : ВД «Слово», 2011. – 400 с.
3. Шестакова Е.Г. Агрессивность в структуре личности: интегративный подход : автореф. дисс. ... канд. психол. наук спец. : 19.00.01: «Общ. психология, психология личности, история психологии» / Е.Г. Шестакова. – Пермь, 2011. – 21 с.

Spysok vykorystanykh dzherel

1. Mazokha I.S. Indyvidual'no-psykholohichni osoblyvosti ahresyvnosti osobystosti : avtoref. dys. ... kand. psykhol. nauk ; spets. : 19.00.01 «Zah. psykholohiya, istoriya psykholohiyi» / I.S. Mazokha. – Odesa, 2008. – 23 s.
2. Topolov Ye.V. Profesiyna ahresyvnist' osobystosti : monohrafiya / Ye.V. Topolov. – K. : VD «Slovo», 2011. – 400 s.
3. Shestakova E.G. Agressivnost' v strukture lichnosti: integrativnyj pohod : avtoref. diss. ... kand. psihol. nauk spec. : 19.00.01: «Obshh. psihologija, psihologija lichnosti, istorija psihologii» / E.G. Shestakova. – Perm', 2011. – 21 s.

Zakharenko, L.M. Relationships between negative aggressiveness and types of interpersonal relations. The article presents the research results on negative aggressiveness in interpersonal communication. The sample was made up of 40 male sophomores of the National Academy of Internal Affairs of Ukraine. The instruments used included A. Bass and A. Darka 'Assessment of aggression indicators and forms' (adapted by K.A. Osnytski) and T. Leary 'Interpersonal diagnosis of personality'.

The investigation found the presence of significant potential for aggressive motivation in students ($p = 0.000$). The respondents had high scores on 'negativism' and 'physical aggression' scales with the scores on other scales within normal limits. The cadets with high and low aggressive motivation were shown to differ on the 'physical aggression', 'verbal aggression' and 'negativism' scales. As negative aggressiveness grew, the levels of indirect aggression grew, too ($p = 0.01$).

The priority types of interpersonal relationships of students with high aggressive motivation were authoritarian, friendly and submissive types. The respondents of middle and low aggressive motivation chose authoritarian, friendly and aggressive types of interpersonal relations.

Correlations between quantitative indicators of students' negativism and types of interpersonal relations were absent. Physical aggression ($r = 0.822$) and indirect aggression ($r = -0.870$) strongly correlated with friendly interpersonal relationships type; the indirect aggression ($r = -0.879$) strongly correlated with the submissive type of interpersonal relationships in students with high aggressive motivation. The respondents with middle aggressive motivation expressed indirect aggression in the authoritarian interpersonal relationships ($r = 0.523$). The students with low aggressive motivation avoided expressing verbal aggression in the friendly interpersonal relationships type ($r = -0.664$).

Keywords: negative aggressiveness, level of aggressive motivation, interpersonal relationships.

Відомості про автора

Захаренко Людмила Миколаївна, кандидат психологічних наук, старший науковий співробітник наукової лабораторії з проблем психологічного забезпечення Національної академії внутрішніх справ, м. Київ, Україна.

Zakharenko, Lyudmila, PhD, Senior Research Fellow, Scientific Laboratory on Psychological Support, National Academy of Internal Affairs, Kiev, Ukraine.

E-mail: zakharenko-luda@ukr.net

Отримано 3 жовтня 2016 р.
Рецензовано 6 жовтня 2016 р.
Прийнято 10 жовтня 2016 р.

УДК 159.923

Karamushka, L.M., Gnuskina, G.V., Ivkin, V.M.

OCCUPATIONAL BURNOUT: THE RELATIONSHIPS WITH INTERNAL AND EXTERNAL PROFESSIONAL CHARACTERISTICS OF BUSINESSMEN

Karamushka, L.M., Gnuskina, G.V., Ivkin, V.M. Occupational burnout: the relationships with internal and external professional characteristics of businessmen. On the basis of empirical research, the author revealed that more than a third of the businessmen who took part in the inquiry, had high levels of burnout components with reduced personal accomplishment being at the highest level. Occupational burnout was found to associate both with the businessmen's internal professional characteristics (work engagement) and external characteristics which included business experience, experience in the chosen field, managerial experience in managing and workload, etc.).

Keywords: businessmen; occupational burnout of businessmen, businessmen's work engagement, business experience, experience in the chosen field, managerial experience, businessmen's workload.

Карамушка Л.Н., Гнускина А.В., Ивкин В.Н. Профессиональное выгорание: связь с «внутренними» и «внешними» профессиональными характеристиками предпринимателей. В статье на основе эмпирического исследования установлено, что более трети опрошенных предпринимателей имеют высокий уровень выраженности всех составляющих профессионального выгорания. При этом наиболее выраженной является такая составляющая профессионального выгорания, как «редукция личных достижений». Установлено наличие связи между профессиональным выгоранием и «внутренними» профессиональными характеристиками предпринимателей («включенностью в работу»). Констатируется наличие связи между профессиональным выгоранием и «внешними» профессиональными характеристиками предпринимателей (стажем предпринимательской деятельности, опытом работы в сфере избранной деятельности; опытом работы в управлении, рабочей нагрузкой и др.).

Ключевые слова: предприниматели; профессиональное выгорание предпринимателей; «включенность в работу» предпринимателей; стаж предпринимательской деятельности; опыт работы в сфере избранной деятельности; опыт работы в управлении; рабочая нагрузка предпринимателей.

Introduction. Nowadays, the problem of occupational burnout is becoming increasingly important due to the fast changing socio-economic and political situation, heavy professional stress and fierce competition.

Analysis of latest publications and literature. Analysis of the relevant literature suggests that the problem of burnout has been studied by a number of foreign (T. Formanyuk [12], H. Freudenberger [13], C. Maslach [14], V. Orel [10], W. Schaufeli [15], N. Vodopyanova [4], et al.) and Ukrainian (I. Abdulayeva [1], I. Galetskaya [5], T. Grubi [6], L. Karamushka [11], Yu. Kovrovsky [8], S. Maksymenko [11], Vaschenko [3], T. Zaichikova [11], et al.) researchers who have investigated the nature of burnout, its structure, genesis, impact on different human activities as well as the factors that contribute to its development.

Much is known about burnout in a variety of professions including educators [11; 12], physicians [7], managers [5], civil servants [3; 6; 8], etc.

However, as the analysis of the literature suggests, burnout in business, in particular, its levels and links with businessmen's internal and external professional characteristics have not been the subject of research yet.

Given the relevance and lack of research on the problem of occupational burnout, we have set the following **research objectives**:

1. To analyze the levels of burnout among businessmen.
2. To study the relationships of burnout with businessmen's internal professional characteristics (work engagement).

3. To determine the relationships between burnout and businessmen's external organizational and professional characteristics (work experience, workload, etc.).

Methods and procedure. In our inquiry we used the *Maslach Human Services Survey* [9; 14] to identify three main components of burnout: a) emotional exhaustion (measures feelings of being emotionally overextended and exhausted by one's work); b) depersonalization (measures an unfeeling and impersonal response toward recipients of one's service, care treatment, or instruction); c) personal accomplishment (measures feelings of competence and successful achievement in one's work).

To measure work engagement we used the *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES-9; Wilmar B. Schaufeli et al.) [16] which allowed to identify the following key dimensions of work engagement: a) vigor which is characterized by high energy, intellectual flexibility, desire to contribute to the work, perseverance and focus on work objectives; b) dedication shown by the inclusion in work, feelings of self-importance, enthusiasm, inspiration, pride and a sense of competition; c) absorption characterized by complete concentration on the work, tunnel vision, immersion in work when time at work flies.

Mathematical data processing was done using statistical package for social sciences SPSS (version 13), in particular descriptive statistics and correlation analysis [2].

Sample. The sample included 302 businessmen from large cities of Ukraine (Dnepr and Kyiv). By their business type, the respondents were distributed as follows: 80.7% of them were individuals and 19.3% legal entities.

56.8% of businessmen worked in trade, 30.4% provided services and 12.8% were in industry.

62.7% of the entrepreneurs had higher education, 17.3% incomplete higher education and 20.0% secondary or vocational education.

18.5% of the respondents were aged under 30, 42.4% aged 31 to 40 years, 25.8% aged 41 to 50 years and 13.2% were older than 50 years of age.

50.7% of the respondents were males and 49.3% were females.

Results and discussion.

The *first stage* of the inquiry focused on measuring the levels of occupational burnout among businessmen. It was found that a large number of the respondents had the main components of burnout (*Table. 1*).

Table 1

Levels of occupational burnout in businessmen (% of the sample)

Components of professional burnout	Levels		
	Low	Middle	High
Emotional exhaustion	18.7	43.0	38.3
Depersonalization	27.3	32.7	40.0
Personal accomplishment	18.3	35.2	46.5

Thus, high levels of *emotional exhaustion* (emotional flattening, indifference, etc.) were found in 38.3% of entrepreneurs. High levels of *depersonalization* (strain relationships with customers, subordinates and others, dependence on other people, negativism and cynicism) were found in 40.0% of the respondents.

Reduced personal accomplishment (negative self-assessment, low professional efficiency, self-doubt, etc.) were found in 46.5% of the entrepreneurs.

Thus, more than a third of entrepreneurs had high scores on all the components of occupational burnout with the reduced personal accomplishment component being the most pronounced. This can be explained by the complexity of business activities in general, especially in the current socio-economic conditions in Ukraine.

These findings suggest, in our opinion, the presence of serious psychological problems faced by Ukrainian businessmen and their need of psychological assistance in solving these problems.

The **second phase** of the research dealt with businessmen's work engagement and its relationship with occupational burnout. The findings given in Table 2, show that on average every third respondent had high levels of all components of work engagement: absorption (36.2%), followed by vigor (32.9%) and dedication (30.2%).

Table 2

Levels of businessmen's work engagement (% of the sample)

Components of work engagement	Levels		
	Low	Middle	High
vigor	26.2	40.9	32.9
dedication	29.5	40.3	30.2
absorption	31.5	32.2	36.2

Analysis of businessmen's work engagement as a burnout factor found *statistically significant relative correlations* between burnout and all components of work engagement (Table 3). However, in some cases, these relationships were complex, i. e. they applied to all components of burnout, and in other cases they were partial, i. e. they affected only some components of burnout.

Thus, statistically significant negative correlations were found between *vigor* and all components of burnout: emotional exhaustion ($r_s = -0.184$, $p < 0.01$), depersonalization ($r_s = -0.242$, $p < 0.01$) and personal accomplishment ($r_s = -0.308$, $p < 0.01$).

Statistically significant negative relationships were also found between *dedication* and all components of burnout: emotional exhaustion ($r_s = -0.239$, $p < 0.01$), depersonalization ($r_s = -0.265$, $p < 0.01$) and personal accomplishment ($r_s = -0.366$, $p < 0.01$).

Table 3

Correlations between occupational burnout and businessmen's work engagement

Components of burnout	Components of work engagement (r_s)		
	Vigor	Dedication	Absorption
Emotional exhaustion	<u>-0.184**</u>	<u>-0.239**</u>	-0.052
Depersonalization	<u>-0.242**</u>	<u>-0.265**</u>	-0.104
Personal accomplishment	<u>-0.308**</u>	<u>-0.366**</u>	<u>-0.310**</u>

** $p < 0.01$

The obtained findings also showed statistically significant negative relationship between absorption and *personal accomplishment* ($r_s = -0.310$, $p < 0.01$).

It suggests that work engagement is an important factor behind occupational burnout (out of 9 possible indicators statistically significant relationships were found in 7): the higher businessmen's work engagement, the less burnt out they are. Among the work engagement components, vigor and dedication have statistically significant relationships with all components of burnout whereas among the components of burnout personal accomplishment has the most pronounced statistically significant relationships with work engagement (personal accomplishment has statistically significant relationships with all components of work engagement).

In other words, increasing businessmen's work engagement can contribute to their burnout prevention and recovery.

The **third phase** of the investigation studied the effects of external formal characteristics of entrepreneurs on their occupational burnout. First let's analyze the characteristics related to *entrepreneurs' overall business experience and experience in the chosen field and managerial experience (Table 4)*.

Data analysis found statistically significant relationships between certain components of burnout and entrepreneurs' overall business experience and experience in the selected field and managerial experience: the longer the overall business experience and experience in the selected field, the lower the levels of burnout components. That is, there were statistically significant inecative correlations between: a) business experience and depersonalization ($r_s = -0.133$, $p < 0.05$), b) business experience in the chosen field and personal accomplishment ($r_s = -0.153$, $p < 0.05$), c) managerial experience and emotional exhaustion ($r_s = -0.213$, $p < 0.01$) and personal accomplishment ($r_s = -0.140$, $p < 0.05$).

Table 4

Correlations between occupational burnout and businessmen's overall business experience and experience in the chosen field

Components of burnout	Experience (r_s)		
	Overall business experience	Experience in the chosen field	Managerial experience
Emotional exhaustion	-0.104	-0.083	-0.213**
Depersonalization	-0.133*	0.044	0.088
Personal accomplishment	0.013	-0.153*	-0.140*

** $p < 0.01$

We can conclude that entrepreneurs who are starting a business and have neither experience in the chosen field nor managerial experience are at risk of burning out.

Next, let's consider the role of workload (work hours, days off work) on businessmen's burning out (Table 5).

Table 5

Correlations between occupational burnout and businessmen's workload

Components of burnout	Workload (r_s)	
	Work hours	Days off work
Emotional exhaustion	0.107	0.020
Depersonalization	0.193**	-0.052
Personal accomplishment	0.083	0.014

** $p < 0.01$

The study found statistically significant direct relationships between the length of work day and depersonalization ($r_s = 0.193$, $p < 0.01$): as work load increased, the fewer contacts the businessmen had with their subordinates, customers and other people.

Thus, it can be concluded that one of the factors in burnout prevention is a reasonable work regime.

However, the study did not find any relationships between burnout and the *number of days off work*.

Conclusion:

1. More than one third of entrepreneurs *have high levels of all components of occupational burnout* with reduced personal accomplishment being the highest.

2. Occupational burnout has statistically significant relationships with businessmen's *internal professional characteristics* (work engagement): the higher businessmen's work engagement, the less they burn out. However, only every third respondent has work engagement components at high levels.

3. Occupational burnout has statistically significant relationships with businessmen's *external professional characteristics*: a) business experience, experience in their chosen field and managerial experience have a positive impact on all components of burnout; b) the increase of working hours increases the businessmen's depersonalization.

4. Consideration of the identified patterns can help prevent burnout in business.

Further research. The follow-up research may focus on finding out the links between businessmen occupational burnout and their business motivation.

References

1. Абдуллаєва І. Б. Розвиток самоефективності підприємців сфери торгівлі / А. Б. Абдуллаєва // Актуальні проблеми психології. – Том 1 : Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія / за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. – К. - Алчевськ : ЛАДО, 2013. – Вип. 39. – С. 77–81.
2. Бююль А. SPSS: искусство обработки информации. Анализ статистических данных и восстановление скрытых закономерностей / А. Бююль, П. Цефель ; пер. с нем. – СПб. : ДиаСофтЮП, 2002. – 608 с.
3. Ващенко І. В. Про деякі показники емоційного вигорання працівників ОВС / І. В. Ващенко, С. Л. Андроник // Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. – Х., 2007. – Вип. 23. – С. 44–52.
4. Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – [2-е изд.]. – СПб. : Питер, 2009. – 336 с.
5. Галецька І. І. Особливості емоційного вигорання менеджерів з різним рівнем самоактуалізації / І. І. Галецька // Актуальні проблеми психології. – Т. 5 : Психофізіологія. Психологія праці. Експериментальна психологія. – К., 2007. – Вип. 6. – С. 89–95.
6. Грубі Т. В. Психологічні чинники професійного вигорання працівників державної податкової служби України : дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.10 «Організаційна психологія; економічна психологія» / Т. В. Грубі. – К., 2012. – 364 с.
7. Карамушка Л. М. Психологічні особливості професійного стресу у працівників медичних установ / Л. М. Карамушка, О. О. Раковчена // Главный врач. – № 12. – К. : Блиц-Информ, 2009. – С. 88–93.
8. Ковровський Ю. Г. Особистісні чинники професійного вигорання персоналу Оперативно-рятувальної служби ДСНС України / Ю. Г. Ковровський // Організаційна психологія. Економічна психологія : науковий журнал Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України / за наук. ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки. – К. : Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України, 2015. – №3. – С. 58–66.
9. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности / под ред. Г. С. Никифорова, М. А. Дмитриевой, В. М. Снеткова. – СПб. : Речь, 2001. – С. 276–282.
10. Орел В. Е. Особенности проявления психологического выгорания в мотивационной сфере личности / В. Е. Орел // Вестник Томского государственного педагогического университета. – Серия: Психология. – Томск, 2005. – Вып.1 (45). – С. 55–62.
11. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти : навч. посіб [для студ. вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядиплом. освіти] / за наук. ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки, Т. В. Зайчикової. – К. : Міленіум, 2004. – 264 с.
12. Форманюк Т. В. Синдром «емоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя / Т. В. Форманюк // Вопросы психологии. – 1994. – № 6. – С. 57–65.
13. Freudenberger, H. J. Staff burn-out / H. J. Freudenberger // Journal of Social Issues. – 1974. – № 30. – P. 159–166.
14. Maslach, C. The Maslach Burnout Inventory / C. Maslach, S. E. Jackson. – Palo Alto : Consulting Psychologist Press. – 1981. – 266 p.
15. Schaufeli W. B. Measurement of burnout: A review. In Professional Burnout: Recent Development in Theory and Reserch / ed. W. B. Schaufell, C. Maslach, T. Marek. – Washington, DC : Taylor&Francisp, 2005. – P. 199–215.
16. Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2003). Test manual for the Utrecht Work Engagement Scale. Unpublished manuscript, Utrecht University, the Netherlands. Retrieved from <http://www.schaufeli.com>

Spysok vykorystanykh dzherel

1. Abdullayeva I. B. Rozvytok samoefektyvnosti pidpryyemtsiv sfery torhivli / A. B. Abdullayeva // Aktual'ni problemy psykhohihiyi. – Tom 1 : Orhanizatsiyna psykhohihiya. Ekonomichna psykhohihiya. Sotsial'na psykhohihiya / za red. S.D. Maksymenka, L.M. Karamushky. – K. - Alchevs'k : LADO, 2013. – Vyp. 39. – S. 77–81.
2. Bjujul' A. SPSS: iskusstvo obrabotki informacii. Analiz statisticheskikh dannyh i vosstanovlenie skrytyh zakonornostej / A. Bjujul', P. Cefel' ; per. s nem. – SPb. : DiaSoftJuP, 2002. – 608 s.

3. Vashchenko I. V. Pro deyakі pokaznyky emotsiynoho vyhorannya pratsivnykiv OVS / I. V. Vashchenko, S. L. Andronyk // Visnyk Kharkivs'koho natsional'noho universytetu imeni V. N. Karazina. – Kh., 2007. – Vyp. 23. – S. 44–52.
4. Vodop'janova N. E. Sindrom vygoranija: diagnostika i profilaktika / N. E. Vodop'janova, E. S. Starchenkova. – [2-e izd.]. – SPb. : Piter, 2009. – 336 s.
5. Halets'ka I. I. Osoblyvosti emotsiynoho vyhorannya menedzheriv z riznym rivnem samoaktualizatsiyi / I. I. Halets'ka // Aktual'ni problemy psykholohiyi. – T. 5 : Psykhofiziologiya. Psykholohiya pratsi. Eksperymental'na psykholohiya. – K., 2007. – Vyp. 6. – S. 89–95.
6. Hrubі T. V. Psykholohichni chynnyky profesiynoho vyhorannya pratsivnykiv derzhavnoyi podatkovoyi sluzhby Ukrainy : dys. ... kand. psykhol. nauk : spets. 19.00.10 «Orhanizatsiyna psykholohiya; ekonomichna psykholohiya» / T. V. Hrubі. – K., 2012. – 364 s.
7. Karamushka L. M. Psykholohichni osoblyvosti profesiynoho stresu u pratsivnykiv medychnykh ustanov / L. M. Karamushka, O. O. Rakovchena // Hlavnıy vrach. – № 12. – K. : Blits-Inform, 2009. – S. 88–93.
8. Kovrovs'kyy Yu. H. Osobystisni chynnyky profesiynoho vyhorannya personalu Operatyvno-ryatuval'noyi sluzhby DSNS Ukrainy / Yu. H. Kovrovs'kyy // Orhanizatsiyna psykholohiya. Ekonomichna psykholohiya : naukovyy zhurnal Instytutu psykholohiyi imeni H. S. Kostyuka NAPN Ukrainy / za nauk. red. S. D. Maksymenka, L. M. Karamushky. – K. : Instytut psykholohiyi imeni H. S. Kostyuka NAPN Ukrainy, 2015. – №3. – S. 58–66.
9. Praktikum po psihologii menedzhementa i professional'noj dejatel'nosti / pod red. G. S. Nikiforova, M. A. Dmitriyev, V. M. Snetkova. – SPb. : Rech', 2001. – S. 276–282.
10. Orel V. E. Osobennosti proyavleniya psihologicheskogo vygoranija v motivacionnoj sfere lichnosti / V. E. Orel // Vestnik Tomskogo gosudarstvennogo pedagogicheskogo universiteta. – Seriya: Psihologiya. – Tomsk, 2005. – Vyp.1 (45). – S. 55–62.
11. Syndrom «profesiynoho vyhorannya» ta profesiyna kar'yera pratsivnykiv osvıtnikh orhanizatsiy: genderni aspekty : navch. posib [dlya stud. vyshch. navch. zakl. ta slukhachiv in-tiv pislyadyplom. osvity] / za nauk. red. S. D. Maksymenka, L. M. Karamushky, T. V. Zaychikovoyi. – K. : Milenium, 2004. – 264 s.
12. Formanjuk T. V. Sindrom «jemocional'nogo sgoranija» kak pokazatel' professional'noj dezadaptacii uchitelja / T. V. Formanjuk // Voprosy psihologii. – 1994. – № 6. – S. 57–65.
13. Freudenberg, H. J. Staff burn-out / H. J. Freudenberg // Journal of Social Issues. – 1974. – № 30. – R. 159–166.
14. Maslach, C. The Maslach Burnout Inventory / S. Maslach, S. E. Jackson. – Palo Alto : Consulting Psychologist Press. – 1981. – 266 p.
15. Schaufeli W. B. Measurement of burnout: A review. In Professional Burnout: Recent Development in Theory and Reserch / ed. W. B. Schaufell, C. Maslach, T. Marek. – Washington, DC : Taylor&Francisp, 2005. – P. 199–215.
16. Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2003). Test manual for the Utrecht Work Engagement Scale. Unpublished manuscript, Utrecht University, the Netherlands. Retrieved from <http://www.schaufeli.com>

Карамушка Л.М., Гнускіна Г.В., Івкін В.М. Професійне вигорання: зв'язок із «внутрішніми» та «зовнішніми» професійними характеристиками підприємців. У статті на основі емпіричного дослідження виявлено, що більше ніж третина опитаних підприємці мають високий рівень вираженості всіх складових професійного вигорання («емоційного виснаження», «деперсоналізації», «редукції особистих досягнень»). При цьому найбільш вираженою є така складова професійного вигорання, як «редукція особистих досягнень».

Виявлено статистично значущий зв'язок між професійним вигоранням та «внутрішніми» професійними характеристиками підприємців («включеність у роботу»): чим вище включеність підприємців у роботу, тим рівень професійного вигорання є нижчим. Однак, при цьому лише третина опитаних мають високий рівень вираженості всіх складових «включеності у роботу» («сила включеності», «присвячення» та «поглинання»).

Констатовано наявність зв'язку між професійним вигоранням та «зовнішніми» професійними характеристиками підприємців. Так, виявлено, що збільшення стажу підприємницької діяльності та досвіду роботи позитивно впливає на зменшення вираженості практично всіх складових професійного вигорання. Водночас, підвищення робочого навантаження збільшує ймовірність «згорання» контактів підприємців з людьми (підлеглими, клієнтами тощо).

Ключові слова: підприємці; професійне вигорання підприємців; «включеність у роботу» підприємців; стаж підприємницької діяльності; досвід роботи у сфері обраної діяльності; досвід роботи в управлінні; робоче навантаження підприємців.

Information about authors

Карамушка Людмила Миколаївна, член-кореспондент НАПН України, доктор психологічних наук, професор, завідувачка лабораторії організаційної та соціальної психології Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України, м. Київ, Україна.

Karamushka, Liudmila M., corresponding member, NAES of Ukraine, Dr., Prof., Head, laboratory of organizational and social psychology, G.S.Kostiuk Institute of psychology of the NAES of Ukraine, Kyiv, Ukraine.

E-mail: LKARAMA01@gmail.com

Гнускіна Ганна Володимирівна, аспірантка лабораторії організаційної психології Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України, м. Київ, Україна.

Gnuskina, Ganna V., PhD student, laboratory of organizational and social psychology, G.S. Kostiuk Institute of Psychology of the NAES of Ukraine, Kyiv, Ukraine.

E-mail: anna-mart@live.com

Івкін Володимир Миколайович, кандидат психологічних наук, доцент, науковий співробітник лабораторії організаційної психології Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України, м. Київ, Україна.

Ivkin, Volodymyr M., PhD, associate professor, researcher, laboratory of organizational and social psychology, G.S. Kostiuk Institute of Psychology of the NAES of Ukraine, Kyiv, Ukraine.

E-mail: v-ivkin@mail.ru

Отримано 26 вересня 2016 р.

Рецензовано 3 жовтня 2016 р.

Прийнято 10 жовтня 2016 р.

УДК 316.647.5:005.32:373

Карамушка Л.М., Заїка І.В.

СОЦІАЛЬНА ФРУСТРОВАНІСТЬ ОСВІТНЬОГО ПЕРСОНАЛУ: ЗВ'ЯЗОК ІЗ ТИПАМИ ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ КУЛЬТУРИ ЗАГАЛЬНООСВІТНІХ НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДІВ

Карамушка Л.М., Заїка І.В. Соціальна фрустрованість освітнього персоналу: зв'язок із типами організаційної культури загальноосвітніх навчальних закладів. У статті на основі емпіричного дослідження констатовано високий рівень вираженості соціальної фрустрованості освітнього персоналу загальноосвітніх навчальних закладів, насамперед, у сфері соціально-економічної життєдіяльності. Показано недостатній рівень розвитку в загальноосвітніх навчальних закладах такого «прогресивного» типу організаційної культури, як культура «особистості». Виявлено негативний статистично значущий зв'язок між загальним показником соціальної фрустрованості освітнього персоналу і такими «прогресивними» типами організаційної культури, як культура «завдань» і культура «особистості»: з підвищенням рівня розвитку цих типів організаційної культури рівень вираженості соціальної фрустрованості знижується. Однак, такий зв'язок простежується лише у складових соціальної фрустрованості освітнього персоналу, які стосуються професійної сфери життєдіяльності, і практично не простежується у складових соціальної фрустрованості, які стосуються сфери міжособистісних стосунків та соціально-економічної сфери життєдіяльності освітнього персоналу.

Ключові слова: загальноосвітні навчальні заклади; освітній персонал; соціальна фрустрованість; організаційна культура; типи організаційної культури.

Карамушка Л.Н., Заика И.В. Социальная фрустрированность образовательного персонала: связь с типами организационной культуры общеобразовательных учебных заведений. В статье на основе эмпирического исследования констатируется высокий уровень выраженности социальной фрустрированности образовательного персонала общеобразовательных учебных заведений, прежде всего, в сфере социально-экономической жизнедеятельности. Показан недостаточный уровень

развития в общеобразовательных учебных заведениях такого «прогрессивного» типа организационной культуры, как культура «личности». Выявлена негативная статистически значимая связь между общим показателем социальной фрустрированности образовательного персонала и такими «прогрессивными» типами организационной культуры, как культура «задач» и культура «личности»: с повышением уровня развития данных типов организационной культуры уровень выраженности социальной фрустрированности снижается. Однако, такая связь касается только таких составляющих социальной фрустрированности образовательного персонала, которые имеют отношение к профессиональной сфере жизнедеятельности, и не касается составляющих социальной фрустрированности, которые имеют отношение к сфере межличностных отношений и социально-экономической сфере жизнедеятельности образовательного персонала.

Ключевые слова: общеобразовательные учебные заведения; образовательный персонал; социальная фрустрированность; организационная культура; типы организационной культуры.

Постановка проблеми. Соціальна напруженість, яке має місце в житті українського суспільства, висуває необхідність вивчення соціальної фрустрованості персоналу освітнього персоналу та впливу на неї різних чинників, які стосуються діяльності освітніх організацій, що можуть знижувати рівень її вираженості. Одним із таких чинників є організаційна культура загальноосвітніх навчальних закладів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблема сутності, напрямків та видів організаційної культури знайшла певне відображення в роботах низки зарубіжних [12–14] та вітчизняних [1; 2; 3; 4; 5; 6; 7–10] учених.

Психологічні особливості організаційної культури в освітніх організаціях відображено в розробках В. Баранової [5], О. Іщук [1], Л. Карамушки [3; 4; 5; 9], О. Креденцер [9], В. Лагодзінської [6], О. Мітічкіної [8], К. Терещенко [9], Г. Тимошко [11], А. Шевченко [3; 4] та ін.

Разом із тим, організаційна культура в контексті її впливу на соціальну фрустрованість освітнього персоналу не виступала раніше предметом спеціальних досліджень.

Виходячи із актуальності проблеми та її недостатньої розробки, нами визначено такі завдання дослідження:

1. Дослідити рівень вираженості соціальної фрустрованості освітнього персоналу загальноосвітніх навчальних закладів.
2. Визначити рівень розвитку типів організаційної культури загальноосвітніх навчальних закладів.
3. Проаналізувати зв'язок соціальної фрустрованості освітнього персоналу із типами організаційної культури загальноосвітніх навчальних закладів.

Виклад основного матеріалу і результатів дослідження. Для аналізу рівня вираженості соціальної фрустрованості освітнього персоналу використовувалася методика «Рівень соціальної фрустрованості» Л. Вассермана [7]. Ця методика дає можливість визначити ступінь незадоволеності особистості соціальними досягненнями в основних аспектах життєдіяльності.

Нами було здійснено модифікацію цієї методики, яка полягала в тому, що 20 показників соціальної фрустрованості були об'єднані нами в три основні групи (за своїм змістом).

Першу групу склали 7 показників соціальної фрустрованості, які стосуються **незадоволеності професійною сферою життєдіяльності** (своєю освітою, стосунками із колегами по роботі, стосунками з адміністрацією на роботі, стосунками із суб'єктами своєї професійної діяльності, змістом своєї роботи в цілому, умовами професійної діяльності, можливістю вибору місця роботи).

До другої групи віднесено 4 показники соціальної фрустрованості, які стосуються **незадоволеності сферою міжособистісних стосунків** (стосунками з чоловіком (дружиною), стосунками з дітьми, стосунками із батьками, стосунками з друзями).

І третю групу утворили 9 показників соціальної фрустрованості, які відображають **незадоволеність соціально-економічною сферою життєдіяльності** (станом суспільства (держави), матеріальним станом, житлово-побутовими умовами, сферою послуг і побутового

обслуговування, сферою медичного обслуговування, проведенням дозвілля, можливістю проводити відпустку, статусом у суспільстві, своїм способом життя в цілому).

Для вивчення типів організаційної культури використовувалась методика «Визначення типу організаційної культури» Ч. Хенді [10]. Ми підтримуємо думку тих авторів [6], які вважають, що з огляду на специфіку діяльності загальноосвітніх навчальних закладів, доцільним є у процесі аналізу їхньої організаційної культури враховувати типологію Ч. Хенді, згідно з якою виділяють такі типи організаційних культур: а) *культура «ролі»* (притаманна глибока спеціалізація, обов'язковість виконання службових функцій, їхня чітка регламентація, адміністративний контроль службової поведінки тощо); б) *культура «завдань»* (ґрунтується на свободі дій і достатності ресурсів, необхідних для досягнення поставленої мети, розподілі влади залежно від професіоналізму і наявності ресурсів, оцінюванні праці за результатами тощо); в) *культура «влади»* (характеризується пріоритетом одноосібних рішень керівника, централізованим контролем ресурсів, високою документальною регламентацією трудової поведінки тощо); г) *культура «особистості»* (характерний мінімальний ступінь адміністрування та обмеження особистих прав і свобод, ставлення з повагою до здібностей та особистісних якостей персоналу, право виявляти ініціативу та творчість тощо). Також при цьому автори підкреслюють важливість зазначеної типології, що полягає у врахуванні двох основних векторів життєдіяльності навчального закладу (які стосуються професійної діяльності та міжособистісної взаємодії учасників навчально-виховного процесу) [3; 4]. Також враховувався розподіл різних типів організаційної культури на дві групи: «прогресивні» (культура «завдань» і культура «особистості») та «консервативні» (культура «влади» та культура «ролей») [3; 4].

Статистична обробка даних здійснювалася за допомогою комп'ютерного пакета статистичних програм SPSS (версія 22). Використовувалися методи описової статистики та кореляційний аналіз.

Дослідження проводилось у загальноосвітніх навчальних закладах кількох областей України в 2015 р.

Загальний обсяг вибірки склав 255 педагогічних працівників. У дослідженні взяли участь керівники загальноосвітніх навчальних закладів (7,5%) та педагогічні працівники (92,5%). 83,5% педагогічних працівників мали повне навантаження і 16,5% – неповне навантаження. Щодо рівня освіти, то 96,5% опитуваних мали вищу освіту, і 3,5% респондентів мали неповну вищу освіту. Щодо загального стажу трудової діяльності педагогічні працівники розподілились таким чином: 5,5% мали трудовий стаж до 5 років; 19,6% – від 5 до 14 років; 27,1% – від 15 до 24 років; 31,0% – від 25 до 34 років; 16,9% – від 35 до 44 років. Вибірка включала 10,2% осіб віком до 30 років, 24,7% опитаних 31–40 років, 32,9% – 41–50 років та 32,2% опитаних – понад 50 років.

Дослідження виконано в рамках НДТ «Психологічні технології підготовки освітнього персоналу до розвитку організаційної культури в умовах соціальної напруженості» лабораторії організаційної та соціальної психології Інституту психології імені Г.С.Костюка НАПН України (2016–2018 рр., № державної реєстрації 0116U004811).

Перший етап дослідження полягав у вивченні рівня вираженості соціальної фрустрованості освітнього персоналу загальноосвітніх навчальних закладів.

Аналіз результатів, які отримані за методикою «Рівень соціальної фрустрованості» Л. Вассермана [14], виявив достатньо високий рівень вираженості соціальної фрустрованості, тобто незадоволеність соціальними досягненнями в основних аспектах життєдіяльності (або на рівні «скоріше незадоволений» або «повністю незадоволений») у значній кількості персоналу освітніх організацій. Найбільше це проявляється за такими показниками, як незадоволеність станом у суспільстві (77,7%), станом медичного обслуговування (60,5%); матеріальним станом (58,0%); можливістю проведення відпустки (40,4%); житлово-побутовими умовами (35,7%), сферою послуг і побутового обслуговування (35,7%); проведенням дозвілля (29,0%) та ін. (табл.1). Зазначимо, що при визначенні цих кількісних показників нами було об'єднано дані, які отримані за показниками «скоріше незадоволений» та «повністю незадоволений».

Таблиця 1

Рівень вираженості соціальної фрустрованості у персоналу загальноосвітніх навчальних закладів (у % від загальної кількості опитуваних)

Показники соціальної фрустрованості	Задоволений повністю	Скоріше задоволений	Важко сказати	Скоріше незадоволений	Повністю незадоволений
Незадоволеність соціально-економічною сферою життєдіяльності:					
Станом у суспільстві (державі)	3,1	9,8	20,0	22,0	45,1
Сферою медичного обслуговування	1,6	9,0	23,9	33,7	31,8
Матеріальним станом	4,7	20,0	17,3	30,2	27,8
Можливістю проводити відпустку	15,3	19,6	24,7	23,5	16,9
Проведенням дозвілля	19,2	31,4	20,4	12,9	16,1
Сферою послуг і побутового обслуговування	5,1	20,4	29,8	30,2	14,5
Житлово-побутовим умовами	15,7	30,6	18,0	22,0	13,7
Способом життя в цілому	20,4	47,8	17,6	9,0	5,1
Статусом у суспільстві	28,2	41,6	18,4	8,6	3,1
Незадоволеність професійною сферою життєдіяльності:					
Можливістю вибору місця роботи	24,3	28,2	29,8	10,2	7,5
Умовами професійної діяльності	29,4	42,0	16,5	10,2	2,0
Стосунками з адміністрацією на роботі	54,9	34,1	8,6	2,0	0,4
Змістом своєї роботи в цілому	27,5	54,9	12,2	5,1	0,4
Своєю освітою	55,3	35,3	7,5	2,0	0,0
Стосунками з колегами по роботі	47,8	47,8	3,5	0,8	0,0
Стосунками з суб'єктами своєї професійної діяльності	31,0	53,7	14,9	0,4	0,0
Незадоволеність сферою міжособистісних стосунків					
Стосунками з чоловіком (дружиною)	53,3	29,0	10,2	4,7	2,7
Стосунками з друзями	59,2	31,0	5,9	2,4	1,6
Стосунками з батьками	58,8	30,6	7,5	2,4	0,8
Стосунками з дітьми	60,4	32,2	5,5	2,0	0,0

На *другому етапі* вивчався рівень розвитку типів організаційної культури загальноосвітніх навчальних закладів.

Як видно із даних, які представлені в *табл. 2*, на першому місці (за таким показником, як високий рівень розвитку) знаходиться культура «завдань» (66,3%). Далі слідує приблизно на однаковому рівні культура «особистості» (34,1%) та культура «ролей» (32,1%). І на останньому місці за цим показником знаходиться культура «влади» (6,3%).

Аналізуючи отримані дані, можна як *позитивний* факт відмітити те, що такий «консервативний» тип організаційної культури, як культура «влади», мало представлений у загальноосвітніх навчальних закладах, що, на наш погляд, відображає загальні тенденції демократизації освіти. Також як про позитивний факт можна говорити про досить вагомий представлений у загальноосвітніх навчальних закладах такого «прогресивного» типу організаційної культури, як культура «завдань».

Разом із тим, слід вказати як на *негативний факт* на те, що культура «особистості», яка найбільше сприяє розвитку особистості учнів і вчителів, *найменше* представлена в загальноосвітніх навчальних закладах.

Таблиця 2

**Рівень розвитку типів організаційної культури загальноосвітніх навчальних закладів
(у % від загальної кількості опитаних)**

Рівень розвитку	Види організаційної культури			
	Культура «влади»	Культура «ролей»	Культура «завдань»	Культура «особистості»
Високий	6,3	32,1	66,3	34,1
Середній	43,5	65,9	30,6	56,9
Низький	50,2	2,0	3,1	9,0

Зазначені дані близькі до даних, які отримані в наших попередніх дослідженнях разом із А. Шевченко [3; 4], що ще раз свідчать про те, що «змістово-сміслові» аспекти розвитку організаційної культури загальноосвітніх навчальних закладів, які відповідають основним завданням освітніх організацій, переважають над «формально-функціональними» та «владними». Разом із тим, орієнтація загальноосвітніх закладів на такий «прогресивний» тип організаційної культури, як *«особистість»*, потребує, на наш погляд, певного посилення.

На *третьому етапі* вивчався зв'язок між характеристиками соціальної фрустрованості освітнього персоналу і типами організаційної культури загальноосвітніх навчальних закладів.

У процесі дослідження встановлено негативний статистично значущий зв'язок між загальним показником соціальної фрустрованості освітнього персоналу і певними типами організаційної культури (табл. 3.)

Як видно із табл. 3, із підвищенням рівня розвитку таких типів організаційної культури, як культура «особистості» ($r_s = -0,170$; $p < 0,01$) та культура «завдань» ($r_s = -0,140$; $p < 0,05$) рівень соціальної фрустрованості персоналу освітніх організацій знижується. Таким чином, можна говорити про те, що ці типи організаційної культури можуть знижувати соціальну фрустрованість персоналу освітніх організацій.

Окрім того, виявлено негативний статистично значущий зв'язок між показниками соціальної фрустрованості освітнього персоналу у сфері професійної життєдіяльності освітнього персоналу та певними типами організаційної культури (табл. 3). Найбільш «рельєфно» це простежується, знову ж таки, стосовно таких типів організаційної культури, як культура «особистості» та культура «завдань»: із 6 складових соціальної фрустрованості, які належать до цієї групи, статистично значущі зв'язки виявлено за більшістю показників.

Так, негативний статистично значущий зв'язок із культурою «завдань» зафіксовано за такими складовими соціальної фрустрованості: стосунки з колегами ($r_s = -0,133$; $p < 0,05$); стосунки з адміністрацією на роботі ($r_s = -0,253$; $p < 0,01$); зміст роботи в цілому ($r_s = -0,128$; $p < 0,05$); умови професійної діяльності ($r_s = -0,166$; $p < 0,05$); можливість вибору місця роботи ($r_s = -0,262$; $p < 0,01$).

Дуже схожа ситуація спостерігається і стосовно культури «особистості». Виявлено негативний статистично значущий зв'язок з даним типом культури за такими показниками: стосунки з адміністрацією на роботі ($r_s = -0,165$; $p < 0,01$); стосунки із суб'єктами своєї професійної діяльності ($r_s = -0,173$; $p < 0,01$); зміст роботи в цілому ($r_s = -0,141$; $p < 0,05$); умови професійної діяльності ($r_s = -0,162$; $p < 0,01$).

Сутність виявлених зв'язків (стосовно обох типів організаційної культури) полягає в тому, що з підвищенням рівня їхнього розвитку соціальна фрустрованість освітнього персоналу у професійній сфері знижується.

Таблиця 3

**Взаємозв'язок соціальної фрустрованості освітнього персоналу
із типами організаційної культури**

Складові соціальної фрустрованості	Типи організаційної культури			
	Культура «влади»	Культура «ролей»	Культура «завдань»	Культура «особистості»
Соціальна фрустрованість в цілому (загальний показник):	-0,046	0,014	<u>-0,140*</u>	<u>-0,170**</u>
<i>Незадоволеність професійною сферою життєдіяльності:</i>				
Своєю освітою	<u>-0,195**</u>	0,003	-0,099	-0,100
Стосунками із колегами по роботі	0,011	-0,025	<u>-0,133*</u>	-0,107
Стосунками з адміністрацією на роботі	-0,028	<u>0,137*</u>	<u>-0,253**</u>	<u>-0,165**</u>
Стосунками із суб'єктами своєї професійної діяльності	0,077	0,050	-0,067	<u>-0,173**</u>
Змістом своєї роботи в цілому	0,024	-0,016	<u>-0,128*</u>	<u>-0,141*</u>
Умовами професійної діяльності	0,031	0,120	<u>-0,166*</u>	<u>-0,162**</u>
Можливістю вибору місця роботи	-0,033	-0,042	<u>-0,262**</u>	-0,022
<i>Незадоволеність сферою міжособистісних стосунків:</i>				
Стосунками з чоловіком (дружиною)	-0,026	-0,025	-0,109	-0,034
Стосунками з дітьми	0,070	-0,022	-0,029	-0,105
Стосунками із батьками	0,064	-0,075	-0,071	-0,036
Стосунками з друзями	0,044	-0,050	-0,066	-0,076
<i>Незадоволеність соціально-економічною сферою життєдіяльності:</i>				
Станом суспільства (держави)	-0,059	-0,047	0,018	-0,095
Матеріальним станом	<u>-0,155*</u>	0,032	-0,018	-0,028
Житлово-побутовими умовами	0,067	0,037	0,018	0,026
Сферою послуг і побутового обслуговування	-0,091	-0,017	-0,110	<u>-0,278**</u>
Сферою медичного обслуговування	-0,035	-0,081	-0,048	-0,033
Проведенням дозвілля	-0,080	-0,036	0,049	-0,042
Можливістю проводити відпустку	0,058	0,039	-0,004	0,049
Статусом у суспільстві	-0,069	0,081	0,044	0,000
Своїм способом життя в цілому	0,015	0,007	-0,041	-0,038

**p<0,01; *p<0,05

Стосовно таких типів організаційної культури, як культура «влади» та культура «ролі», то тут спостерігається зовсім інша ситуація. Статистично значущі зв'язки складових соціальної

фрустрованості з такими видами організаційної культури виявлено лише за однією складовою соціальної фрустрованості (за кожним із видів організаційної культури).

Так, щодо організаційної культури «влади», то тут встановлено *негативний* статистично значущий зв'язок цього типу культури з таким показником, як незадоволеність своєю освітою ($r_s = -0,195$; $p < 0,01$). Це свідчить про те, що чим вищий рівень розвитку в загальноосвітніх навчальних закладах організаційної культури «влади», тим більше освітній персонал задоволений своєю освітою.

Стосовно організаційної культури «ролей», то тут констатовано позитивний статистично значущий зв'язок цього типу культури з таким показником, як стосунки з адміністрацією ($r_s = 0,137$; $p < 0,01$). Це свідчить про те, що чим вищим є рівень розвитку цього типу культури, тим більше освітній персонал не задоволений своїми стосунками з адміністрацією.

Отримані дані цілому, на наш погляд, говорять про те, що культура «завдань» і культура «особистості» однозначно *позитивно* впливають на зниження рівня соціальної фрустрованості освітнього персоналу. Отже, впровадження в загальноосвітніх навчальних закладах вказаних типів організаційної культури може сприяти зниженню соціальної фрустрованості освітнього персоналу в професійній сфері. Що стосується культури «влади» і культури «ролі», то їхній вплив на соціальну фрустрованість персоналу *чітко не простежується*.

Що стосується *соціальної фрустрованості освітнього персоналу у сфері міжособистісних стосунків*, то тут не виявлено статистично значущих зв'язків (табл. 3). Це свідчить, на наш погляд, що організаційна культура загальноосвітніх навчальних закладів *не впливає* на соціальну фрустрованість освітнього персоналу у сфері взаємодії з членами сім'ї та друзями.

У той же час, стосовно *соціальної фрустрованості освітнього персоналу в соціально-економічній сфері*, то тут виявлено статистично значущі зв'язки окремих складових соціальної фрустрованості з окремими видами організаційної культури, щоправда, це проявляється лише за однією складовою соціальної фрустрованості (за кожним із видів організаційної культури).

Так, щодо організаційної культури «влади», то тут встановлено *негативний* статистично значущий зв'язок цього типу культури з таким показником, як незадоволеність своїм матеріальним станом ($r_s = -0,155$; $p < 0,05$) (табл. 3). Це говорить про те, що чим вищий рівень розвитку в загальноосвітніх навчальних закладах організаційної культури «влади», тим більше освітній персонал незадоволений своїм матеріальним станом.

Також виявлено *негативний* статистично значущий зв'язок такого типу організаційної культури, як культура «особистості», з таким показником, як незадоволеність сферою послуг і побутового обслуговування ($r_s = -0,278$; $p < 0,01$). Це говорить про те, що чим вищий рівень розвитку в загальноосвітніх навчальних закладах організаційної культури «особистості», тим більше освітній персонал незадоволений сферою послуг і побутового обслуговування.

У цілому, отримані дані стосовно зв'язку складових соціальної фрустрованості у соціально-економічній сфері життєдіяльності освітнього персоналу з типами організаційної культури загальноосвітніх навчальних закладів свідчать про те, що такий зв'язок *не є вираженим*.

Висновки. У результаті проведеного дослідження можна зробити такі висновки:

1. Значна частина освітнього персоналу загальноосвітніх навчальних закладів *має високі показники соціальної фрустрованості*.
2. Такі типи організаційної культури загальноосвітніх навчальних закладів, як культура «особистості» та культура «завдання», *знижують загальний показник соціальної фрустрованості* освітнього персоналу.
3. Найбільш «чутливими» до впливу організаційної культури загальноосвітніх навчальних закладів є складові соціальної фрустрованості, які стосуються *сфери професійної життєдіяльності* освітнього персоналу. Як у випадку із загальним показником соціальної фрустрованості, культура «особистості» та культура «завдання» *позитивно* впливають на зниження складових соціальної фрустрованості освітнього персоналу у професійній сфері

життєдіяльності. Що стосується таких типів організаційної культури, як культура «влади» і культура «ролі», то їхній вплив на соціальну фрустрованість персоналу у професійній сфері чітко не простежується.

4. Показники соціальної фрустрованості освітнього персоналу, які стосуються *сфери міжособистісних стосунків*, не є «чутливими» до впливу жодного із типів організаційної культури загальноосвітніх навчальних закладів.

5. Щодо складових соціальної фрустрованості, які стосуються *соціально-економічної сфери життєдіяльності* освітнього персоналу, то вплив організаційної культури не є вираженим.

6. Отже, організаційну культуру загальноосвітніх навчальних закладів можна розглядати як *чинник зниження соціальної фрустрації* освітнього персоналу у професійній сфері життєдіяльності.

До **перспектив подальшого дослідження** належить вивчення зв'язку між соціальною фрустрованістю освітнього персоналу у професійній сфері життєдіяльності та професійною мотивацією.

Список використаних джерел

1. Іщук О. В. Організаційна культура вищого навчального закладу як чинник становлення професійної ідентичності студентів : автореф. ... канд. психол. наук : 19.00.10 – організаційна психологія; економічна психологія / О. В. Іщук. – К. : Ін-т психології імені Г. С. Костюка НАПН України, 2013. – 20 с.
2. Калініченко Т. І. Формування та розвиток організаційної культури агропромислових підприємств : автореф. дис. ... канд. екон. наук : 08.00.04 / Т. І. Калініченко ; Міжнар. ун-т бізнесу та права. – Херсон, 2010. – 20 с.
3. Карамушка Л. М. Організаційна культура загальноосвітніх навчальних закладів : науково-методичний посібник / Л. М. Карамушка, А. М. Шевченко. – Біла Церква : КОІПОПК, 2013. – 102 с.
4. Карамушка Л. М. «Прогресивні» та «консервативні» типи організаційної культури: порівняльний аналіз організаційної культури загальноосвітніх навчальних закладів традиційного та інноваційного типів / Л. М. Карамушка, А. М. Шевченко // Актуальні проблеми психології : зб. наук. праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України ; за ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки. – К. – Алчевськ : ЛАДО, 2014. – С. 15–20.
5. Карамушка Л. М. Рівень розвитку типів організаційної культури позашкільних навчальних закладів: зв'язок зі стилем керівництва управлінського персоналу / Л. М. Карамушка, В. А. Баранова // Організаційна психологія. Економічна психологія / за наук. ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки. – К. : Ін-т психології імені Г. С. Костюка НАПН України, 2016. – № 1 (4). – С. 28–37.
6. Лагодзінська В. І. Взаємозв'язок розвитку креативного потенціалу освітніх організацій і типів організаційної культури / В. І. Лагодзінська // Актуальні проблеми розвитку організаційної та економічної психології в Україні : тези II Всеукраїнського конгресу з організаційної та економічної психології (Кам'янець-Подільський, 28–30 травня 2015 р.) / за наук. ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки. – К. ; Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка, 2015. – С. 38–39.
7. Малкина-Пых И. Г. Психосоматика: Справочник практического психолога / И. Г. Малкина-Пых. – М. : Эксмо, 2009. – 102 с.
8. Мітічкіна О. О. Соціально-психологічні чинники формування організаційної культури студентів вищих навчальних закладів : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05 – соціальна психологія; психологія соціальної роботи / О. О. Мітічкіна ; Східноукр. нац. ун-т ім. В. Даля. – Луганськ, 2012. – 20 с.
9. Психологічні детермінанти розвитку організаційної культури : монографія [Електронний ресурс] / Л. М. Карамушка, О. В. Креденцер, К. В. Терещенко [та ін.] ; за ред. Л. М. Карамушки. – К. : Педагогічна думка, 2015. – 288 с. – Режим доступу : <http://lib.iitta.gov.ua/10087/>
10. Сняданко І. І. Соціально-психологічні умови формування організаційної культури промислового підприємства [Текст] : дис... канд. психол. наук : 19.00.05 / І. І. Сняданко ; Ін-т психології ім. Г. С. Костюка АПН України. – К., 2007. – 333 с.
11. Тимошко Г. М. Аналіз феномену «Організаційна культура» у педагогічній теорії і практиці / Г. М. Тимошко // Вісник Чернігівського національного педагогічного університету. – Чернігів, Чернігівський НПУ ім. Т. Г. Шевченка, 2012. – Вип. 96. – С. 148–153.
12. Харрисон Р. Исследование различных типов организационной культуры // Культура организации : учебное пособие / Р. Харрисон, А. Н. Чаплина, Т. А. Вашко. – Красноярск : Красноярский коммерческий ин-т, 1996. – 164 с.
13. Bollinger, D. Les differences des cultures organisationnelles / D. Bollinger, G. Hofstede. – P., 1987.
14. Cameron, K.S. Diagnosing and Changing Organizational Culture: Based on the Competing Values Framework / Kim S. Cameron, Robert E. Quinn. – Reading, Mass. : Addison-Wesley Prentice Hall, 1999. – XVIII. – 221 p.

Spysok vykorystanykh dzherel

1. Ishchuk O. V. Orhanizatsiyna kul'tura vyshchoho navchal'nogo zakladu yak chynnyk stanovlennya profesiyanoi identychnosti studentiv : avtoref. ... kand. psykhol. nauk : 19.00.10 – orhanizatsiyna psykholohiya; eko-nomich-na psykholohiya / O. V. Ishchuk. – K. : In-t psykholohiyi imeni H. S. Kostyuka NAPN Ukrayiny, 2013. – 20 s.
2. Kalinichenko T. I. Formuvannya ta rozvytok orhanizatsiyanoi kul'tury ahropromslovykh pidpryyemstv : avtoref. dys. ... kand. ekon. nauk : 08.00.04 / T. I. Kalinichenko ; Mizhnar. un-t biznesu ta prava. – Kherson, 2010. – 20 s.
3. Karamushka L. M. Orhanizatsiyna kul'tura zahal'noosvitnikh navchal'nykh zakladiv : naukovo-metodychnyy posibnyk / L. M. Karamushka, A. M. Shevchenko. – Bila Tserkva : KOIPOP, 2013. – 102 s.
4. Karamushka L. M. «Prohresyvnii» ta «konservatyvni» typy orhanizatsiyanoi kul'tury: porivnyal'nyy analiz orhanizatsiyanoi kul'tury zahal'noosvitnikh navchal'nykh zakladiv tradytsiyного ta innovatsiyного typiv / L. M. Karamushka, A. M. Shevchenko // Aktual'ni problemy psykholohiyi : zb. nauk. prats' Instytutu psykholohiyi im. H.S. Kostyuka APN Ukrayiny ; za red. S. D. Maksymenka, L. M. Karamushky. – K. – Alchev's'k : LADO, 2014. – S. 15–20.
5. Karamushka L. M. Riven' rozvytku typiv orhanizatsiyanoi kul'tury pozashkil'nykh navchal'nykh zakladiv: zv'yazok zi stylem kerivnytstva upravlins'koho personalu / L. M. Karamushka, V. A. Baranova // Orhanizatsiyna psykholohiya. Ekonomichna psykholohiya / za nauk. red. S. D. Maksymenka, L. M. Karamushky. – K. : In-t psykholohiyi imeni H. S. Kostyuka NAPN Ukrayiny, 2016. – № 1 (4). – S. 28–37.
6. Lahodzins'ka V. I. Vzayemozv'yazok rozvytku kreatyvnoho potentsialu osvityvnykh orhanizatsiy i typiv orhanizatsiyanoi kul'tury / V. I. Lahodzins'ka // Aktual'ni problemy rozvytku orhanizatsiyanoi ta ekonomichnoyi psykholohiyi v Ukrayini : tezy II Vseukrayins'koho konhresu z orhanizatsiyanoi ta eko-nomichnoyi psykholohiyi (Kam'yanets'-Podil's'kyy, 28–30 travnya 2015 r.) / za nauk. red. S. D. Maksymenka, L. M. Karamushky. – K. ; Kam'yanets'-Podil's'kyy natsional'nyy universytet imeni Ivana Ohiyenka, 2015. – S. 38–39.
7. Malkina-Pyh I. G. Psihosomatika: Spravochnik prakticheskogo psihologa / I. G. Malkina-Pyh. – M. : Jeksmo, 2009. – 102 s.
8. Mitichkina O. O. Sotsial'no-psykholohichni chynnyky formuvannya orhanizatsiyanoi kul'tury studentiv vyshchyykh navchal'nykh zakladiv : avtoref. dys. ... kand. psykhol. nauk : 19.00.05 – sotsial'na psykholohiya; psykholohiya sotsial'noyi roboty / O. O. Mitichkina ; Skhidnoukr. nats. un-t im. V. Dala. – Luhans'k, 2012. – 20 s.
9. Psykholohichni determinanty rozvytku orhanizatsiyanoi kul'tury : monohrafiya [Elektronnyy resurs] / L. M. Karamushka, O. V. Kredentser, K. V. Tereshchenko [ta in.] ; za red. L. M. Karamushky. – K. : Pedahohichna dumka, 2015. – 288 s. – Rezhyim dostupu : <http://lib.iitta.gov.ua/10087/>
10. Snyadanko I. I. Sotsial'no-psykholohichni umovy formuvannya orhanizatsiyanoi kul'tury promyslovoho pidpryyemstva [Tekst] : dys... kand. psykhol. nauk : 19.00.05 / I. I. Snyadanko ; In-t psykholohiyi im. H. S. Kostyuka APN Ukrayiny. – K., 2007. – 333 s.
11. Tymoshko H. M. Analiz fenomenu «Orhanizatsiyna kul'tura» u pedahohichniy teorii i praktytsi / H. M. Tymoshko // Visnyk Chernihivs'koho natsional'noho pedahohichnoho universytetu. – Chernihiv, Chernihivs'kyy NPU im. T. H. Shevchenka, 2012. – Vyp. 96. – S. 148–153.
12. Harrison R. Issledovanie razlichnykh tipov organizatsionnoy kul'tury // Kul'tura organizatsii : uchebnoe posobie / R. Harrison A. N. Chaplina, T. A. Vashko. – Krasnojarsk : Krasnojarskiy kommercheskiy in-t, 1996. – 164 s.
13. Bollinger, D. Les differences des cultures organisatinelles / D. Bollinger, G. Hofstede. – P., 1987.
14. Cameron, K.S. Diagnosing and Changing Organizational Culture: Based on the Competing Values Framework / Kim S. Cameron, Robert E. Quinn. – Reading, Mass. : Addison-Wesley Prentice Hall, 1999. – XVIII. – 221 p.

Karamushka, L.M., Zaika, I.V. Social frustration of teaching staff: relationship with the organizational culture types of secondary schools. The authors present the results of their empirical research on secondary school teaching staff's social frustration. It was found that secondary school teaching staff's social frustration, especially in social and economic life, was at high levels and such a progressive type of organizational culture as person culture was poorly present in secondary schools. Task culture and person culture were shown to have statistically significant negative relationships with the general index of teaching staff's social frustration: as the levels of these types of organizational culture increased, the levels of the respondents' social frustration decreased. Besides, person culture and task culture of secondary educational institutions had statistically significant negative relationships with teaching staff's social frustration: as the levels of these cultures grew, the levels of the teaching staff's social frustration reduced. However, the investigation did not find any statistically significant relationships between the secondary school teaching staff's social frustration that related to the respondents' socio-economic and interpersonal aspects of life and organizational culture types.

Keywords: secondary educational institutions; educational personnel; social frustration; organizational culture; organizational culture types.

Відомості про авторів

Карамушка Людмила Миколаївна, член-кореспондент НАПН України, доктор психологічних наук, професор, завідувачка лабораторії організаційної та соціальної психології Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України, м. Київ, Україна.

Karamushka, Liudmila Mykolaivna, corresponding member, NAES of Ukraine, Dr., Prof., Head, laboratory of organizational and social psychology, G.S.Kostiuk Institute of psychology of the NAES of Ukraine, Kyiv, Ukraine.

E-mail: LKARAMA01@gmail.com

Заїка Інна В'ячеславівна, науковий кореспондент лабораторії організаційної та соціальної психології Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України, м. Київ, Україна.

Zaika, Inna Vyacheslavivna, postgraduate student of Laboratory of Organizational And Social Psychology, G.S.Kostiuk Institute of psychology, NAES of Ukraine, Kyiv, Ukraine.

E-mail: inna.zaika.75@mail.ru

Отримано 24 червня 2016 р.
Рецензовано 30 червня 2016 р.
Прийнято 1 липня 2016 р.

УДК 159.92:37015.3(045)

Кот Г.М.

ГЕНДЕРНИЙ АСПЕКТ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ КУЛЬТУРНО-ДОЗВІЛЛЕВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Кот Г.М. Гендерний аспект психологічної підготовки майбутніх менеджерів культурно-дозвіллевої діяльності. Стаття присвячена програмі психологічної підготовки майбутніх менеджерів культурно-дозвіллевої діяльності з урахуванням гендерного аспекту з метою розробки психологічних технологій формування і розвитку загальних і спеціальних психологічних вмінь засобами психологічного тренінгу. Комплексний підхід до формування професійної готовності майбутніх менеджерів культурно-дозвіллевої діяльності передбачає необхідність визначення особистісних детермінант, відповідних компонентів та структури гендерних характеристик особистості та умов їх професійного зростання.

Ключові слова: психологічна підготовка, гендерний аспект, формування спеціальних психологічних вмінь, психологічний тренінг, професійна готовність, менеджери культурно-дозвіллевої діяльності.

Кот Г.Н. Гендерный аспект психологической подготовки будущих менеджеров сферы культуры и развлечений. Статья посвящена программе психологической подготовки будущих менеджеров сферы культуры и развлечений с целью создания психологических технологий формирования и развития общих и специальных психологических умений посредством психологического тренинга. Комплексный подход к формированию профессиональной готовности будущих менеджеров сферы культуры и развлечений предусматривает необходимость определения личностных детерминант, компонентов и структуры гендерных характеристик и условий их профессионального развития.

Ключевые слова: психологическая подготовка, гендерный аспект, формирование специальных психологических умений, психологический тренинг, профессиональная готовность, менеджеры сферы культуры и развлечений.

Постановка проблеми. Побудова демократичного суспільства з високорозвиненою економікою об'єктивно зумовлює необхідність значного підвищення управлінської і психологічної культури управління всіх рівнів і галузей суспільного життя.

Складність упровадження нововведень, економічні обмеження, старі стереотипи керівництва та інші чинники з особливою гостротою обумовлюють неможливість реалізації новітніх програм без змін у методології, стратегії і тактиці управління закладами культури та дозвілля. Реалізація загальнодержавних програм передбачає вдосконалення існуючих та розробку нових психолого-педагогічних систем навчання, знаходження нових методів підвищення якості та інтенсивності навчально-виховного процесу, що потребує подальших психолого-педагогічних досліджень.

Практичний досвід роботи та наукові спостереження свідчать, що спеціальні психологічні знання і управлінські вміння здатні значно підвищити загальну ефективність організацій насамперед у зв'язку з малими витратами на впровадження психолого-педагогічних технологій, але до психології, на жаль, керівники звертаються тільки після численних невдалих спроб використання інших можливостей. Тоді як логічніше для підвищення організаційної ефективності використовувати насамперед засоби з мінімальними затратами. Відмова від психологічних технологій в управлінні є свідченням низької психологічної культури керівників – нерозумінням переваг і можливостей психологічних знань і умінь.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. На основі проведеного теоретичного аналізу літератури можна виокремити наступні підходи щодо вивчення психологічної підготовки особистості до професійної діяльності: діяльнісний підход (В. Давидов, П. Гальперин, О. Леонтьєв, В. Рубцов та ін.); особистісно-діяльнісний підхід (Н. Коломінський, Р. Кричевський та ін.); суб'єктний підхід (К. Абульханова-Славська, А. Брушлинський, В. Петровський, В. Слободчиков та ін.); андрагогічний підхід до підготовки фахівців (С. Болтівець, Ю. Жуков, М. Ноулз, В. Пуцов та ін.); процесуально-технологічний підхід (Л. Карамушка, Г. Ложкін та ін.); акмеологічний підхід (О. Анісімов, А. Деркач та ін.) [10, с. 8–12].

Спираючись на матеріали дослідження, Л. Карамушка зазначає, що психологічна підготовка персоналу відіграє значну роль у забезпеченні ефективності діяльності команди, а звідси і всієї організації. Зокрема, на думку Л. Карамушки, психологічна підготовка являє собою процес формування психологічної готовності фахівців до професійної діяльності, що складається з інформаційно-змістовного, діагностичного та корекційно-розвивального компонентів, передбачає використання інтерактивних технологій, а саме: інтерактивних міні-лекцій, практичних занять, групових дискусій, «мозкового штурму», рольових і ділових ігор, аналізу управлінських ситуацій (кейс-стаді), індивідуальних домашніх завдань тощо [9; 11].

У своїй роботі ми дотримуємось погляду представників акмеологічного підходу (О. Анісімов, А. Деркач та ін.), які розглядають психологічну підготовку як невід'ємну складову забезпечення майстерності та професіоналізму, досягнення вершин у професії (професійного «акме»). У процесі психологічної підготовки відповідно до цього підходу має сформуватися професіонал як особистість, що володіє нормами професії як у мотиваційному, так і в інструментальному планах, слідує професійній етиці; результативно й успішно, з високою продуктивністю і якістю здійснює свою трудову діяльність, відзначається розвинутими професійними перспективами, самостійно будує сценарій свого професійного життя, розвиває свою особистість і індивідуальність засобами професії, протистоїть зовнішнім перешкодам, збагачує досвід професії оригінальним творчим внеском, сприяє підвищенню престижу своєї професії в суспільстві та суспільного інтересу до неї [6; 7].

Щоб розв'язати проблему підвищення ефективності професійної підготовки майбутніх менеджерів сфери дозвілля, з метою розробки комплексного підходу до формування психологічної культури в системі управління закладами культури, на наш погляд, необхідне визначення відповідних компонентів та структури їх взаємозв'язків, особистісних детермінант,

гендерних характеристик особистості і умов професійного зростання майбутніх менеджерів. У такому аспекті проблема ще не досліджувалась.

Метою статті є впровадження програми психологічної підготовки майбутніх менеджерів сфери дозвілля з урахуванням гендерного фактора і розробки психологічних технологій формування і розвитку загальних і спеціальних психологічних вмінь засобами психологічного тренінгу.

Виклад основного матеріалу і результатів дослідження. Врахування і використання гендерного фактора в процесі психологічної підготовки, конструювання і проведення соціально-психологічного тренінгу з формування професійно-значущих вмінь, рис та якостей майбутніх менеджерів сфери дозвілля полягало в наступних методичних і організаційних особливостях.

1. У теоретичній частині навчання гендерному аспекту присвячено один з інформаційних фрагментів, який містить соціологічні статистичні дані про відмінності чоловіків і жінок, соціально-психологічні характеристики, що відрізняють їх поведінку в малих групах, дані про тенденції розподілу окремих психологічних рис та інших особливостей, що різною мірою відрізняють поведінку чоловіків і жінок. Інформація подавалась для привернення уваги і аргументування необхідності враховувати гендерний фактор в управлінні, регуляції відносин, досягнення практичних результатів тощо [3; 4; 8].

2. Розгляд (демонстрація і подальше виконання у формі психотехнічних вправ) особливостей використання менеджерами-чоловіками і менеджерами-жінками засобів управлінського впливу з ґрунтовним аналізом позитивних і негативних сторін, моделювання і перебір бажаних варіантів їх використання, особливостей невербального потоку та інших складових управлінських дій. Вправи виконувались з метою закріплення розуміння гендерного фактора в особистому досвіді, формування уважності і психологічної чутливості до особливостей поведінки людей, що спричинені гендерними стереотипами [4; 8].

3. При виконанні будь-яких психотехнічних вправ гендерний фактор практично завжди виявляється в невербальному поведінці, уподобаннях, виборі засобів розв'язання проблем (у групових дискусіях), змісті міжособистісного спілкування учасників тренінгу та ін. Психолог-тренер завдяки цьому завжди має ситуативну можливість сконцентрувати увагу учасників на специфічних особливостях рис, вмінь, стилів, потенціалів керівників-жінок і керівників-чоловіків. Мета такого ситуативного інформування – використання асоціативного запам'ятовування: подія в ході тренінгу поєднується з важливою інформацією і сприяє запам'яттю. Повторення відбувається при підведенні підсумків тренінгового дня.

4. Окрема увага приділялась внутрішнім протиріччям управлінської поведінки менеджерів-чоловіків і менеджерів-жінок, які виникають під впливом гендерного фактора. Інформація подається в ході психотехнічної вправи як контекст, робочий матеріал або як засіб активізації уваги при сприйнятті неочікуваної інформації. Мета – стимулювання пошуків попередження, вирішення, усунення або узгодження внутрішніх протиріч [4].

5. Особлива увага при аналізі виконання вправ приділялась вмінню менеджера бачити позитивні і негативні сторони управлінських дій, що спричинені впливом гендерного фактора, та розвитку здатності посилювати необхідні і гальмувати небажані прояви. Прийом використано з метою розвитку передбачення наслідків і стратегічного управлінського поведіння.

6. Частина часу була використана для аналізу конфліктів (можливостей їх попередження і усунення), пов'язаних з гендерними відмінностями в виробничих і міжособистісних відносинах.

7. В організаційному аспекті для виконання (незначної кількості) окремих психотехнічних вправ чоловіки і жінки тимчасово (до 30 хвилин) відокремлювались (переводились до різних аудиторій) з метою створення більш сприятливої тренінгової атмосфери.

Необхідно відмітити, що використання цих та інших прийомів і надання інформації з гендерних проблем завжди викликало пошук, уважність, активність, чим сприяло створенню необхідної тренінгової атмосфери і досягненню цілей тренінгу – розвитку окремих складових і в цілому управлінської психологічної культури майбутніх менеджерів сфери дозвілля.

Перелік і зміст лекційних курсів, визначений під час навчання, коректується з урахуванням практичних інтересів і поточних проблем студентської групи. В загальну лекційну програму введені наступні теми: Психологія управління і критерії ефективності управління закладами культури та дозвілля. Психологія і властивості особистості ефективних менеджерів. Психологічні стилі управління в діяльності менеджера. Управління часом: методи підвищення особистої ефективності керівників. Психологія і технологія ділового спілкування. Психологія постановки питань і слухання співрозмовника. Психологія і методика проведення нарад і дискусій. Психологія публічного виступу. Психологія і методи впливу на підлеглих. Невербальна інформація в діловому спілкуванні. Психологічна допомога співробітникам. Психотерапевтичні техніки і методи в діяльності менеджера сфери дозвілля. Психологія навчання дорослих. Психологія атестації і оцінки кадрів. Психологія і методи вирішення конфліктів. Психологія бюрократизму. Психологія нововведень. Психологія і методи розвитку організацій. Методи психологічної саморегуляції. Саморозвиток і самореалізація особистості. Психологічні основи відбору кадрів. Психологія міжособистісних відношень. Психологія відносин в ієрархіях управління [11].

Для підвищення мотивації навчання студенти переглядають ієрархію елементів психологічної культури, які пов'язані з підвищенням управлінської ефективності і одночасно, концентрують увагу на компонентах управлінської ефективності з позицій менеджменту, загальної теорії управління і технології керівництва закладами культури та дозвілля.

Повний перелік управлінських вмінь в програмі психологічної підготовки майбутніх менеджерів дозвіллевої діяльності, з яких психологи-тренери формують конкретну програму соціально-психологічного тренінгу, що виступають складовими психологічної культури, включає: психологічні технології взаємодій (ділове спілкування, вміння впливати, педагогічні вміння, публічний виступ); психологічні технології роботи з групами (формування груп, керування відносинами, вирішування конфліктів); внутрішні психологічні технології (особиста ефективність, вміння керувати собою, особиста етика); інтелектуальні та інформаційні психологічні технології (процес мислення і робота з інформацією) [1; 2; 11].

Окремим об'єктом психотехнічних вправ виступає оптимальна конфігурація стилів взаємодії менеджерів закладів сфери дозвілля. Методично тренінг стилів реалізується як постійна зміна за командою психолога-тренера стилів взаємодій з партнерами та періодичним зворотнім зв'язком, де модуляторами виступають: стилі керівництва, обумовлені характером використання часу; стилі управління; стилі вирішення конфліктів; стилі ведення і участі в дискусії; стилі взаємодії; стилі і позиції в діловому спілкуванні; стилі лідирування; стилі розвитку організації та їхні комбінації.

Технологія інформаційної підтримки навчального процесу психологічної підготовки майбутніх менеджерів культурно-дозвіллевої діяльності складається з системи комп'ютерних презентацій до лекційних тем – сучасних засобів аудіо-візуальної підтримки навчального процесу, що містять послідовність ключових положень теми, важливі факти, схеми, контрольні завдання та інше, технічних засобів їх демонстрації, тестів знань з проблем психології управління, методичних матеріалів для самостійної роботи студентів.

Загальна структура соціально-психологічних тренінгів управлінських вмінь складається з компонентів, спрямованих на розвиток ключових вмінь, пов'язаних з системоутворюючими факторами психологічної культури, та формується з елементів роботи за темами: психологія реагування, ділове спілкування, публічний виступ, психологічна допомога, ведення дискусій і нарад, невербальна інформація, методи і техніки впливу, вирішення конфліктів, саморегуляція,

розвиток свідомості та стандартних психотехнічних вправ з організації, початку, завершення і ведення соціально-психологічного тренінгу.

Приклади використаних нами психотехнічних вправ у межах соціально-психологічного тренінгу для майбутніх менеджерів культурно-дозвілєвої діяльності: *вправи для формування впевненості в собі* (фізичні вправи, положення тіла (осанка)); *вправи з розвитку навичок публічних виступів* (психологічний контакт, саморегуляція, структура виступу, невербальне підсилення вербальної інформації); *вправи для розвитку артистичності поведінки, спонтанності, та модифікації поведінки* (висловлювання і захист від критики, зміна стилю спілкування); *вправи з розвитку вербальної гнучкості* (гумористичне реагування, рефремінг контексту та змісту); *вправи з розвитку навичок ділового спілкування* (підготовка бесід, контакт, ділова пропозиція, аргументація, подолання опору, прийняття рішень, аналіз бесід); *вправи з техніки постановки питань та ефективної логіки їхнього використання* (закриті, відкриті, на обмірковування, переломні, риторичні питання); *вправи з техніки слухання* (нерефлексивне і рефлексивне слухання, керування увагою, установки на слухання); *вправи з розвитку навичок розуміння та використання невербальної інформації в комунікації* (оптико-кінетична, паралінгвістична, екстралінгвістична, просторова системи організації спілкування); *вправи з розвитку техніки аргументації та контраргументації* (техніка переконання, риторичні методи, активні фрази, спеціальні алгоритми аргументації, техніки подолання опору); *вправи для формування рольової* (підтримка теми, перехід до нової) *і стильової гнучкості* (новий стиль за командою); *вправи з розвитку навичок впливу* (переконання, навіювання, методи засновані на позитивних і негативних емоціях та відчуттях, рольові та ділові ігри, стресові методи (обмеження часу), методи формування змін особистісних цінностей, методи критики, активізація дорослого стану «Я» та обмеження інших станів «Я»); *вправи на засвоєння прийомів мотивації працівників* (звернення до актуальних мотивів, використання ієрархії мотивів, узгодження особистих потреб з цілями організації); *вправи на формування ціннісних та соціальних установок* (навіювання, самонавіювання, мисленні звертання); *вправи з розвитку вміння давати розпорядження, накази, делегувати повноваження, з формування репертуару та стилю наказів* (репетиція серій вербальних управлінських дій); *вправи для формування навичок інструктажу та навчання підлеглих* (інструктаж, навчання вмінням); *вправи з розвитку навичок керування дискусіями та засіданнями* (правила, підготовка, ініціатива при веденні мозкового штурму); *вправи для формування навичок атестації та оцінки кадрів* (оцінка діяльності); *вправи за технологіями прийому на роботу, введення в курс справ, звільнення з роботи* (моделювання реплік); *вправи з розвитку навичок формування згуртованих груп, створення тим-команд* (відбір, спілкування, стимулювання самоорганізації); *вправи з розвитку вміння керування собою, емоційним, функціональним станом* (аутотренінг); *вправи з розвитку навичок усвідомлення та змін емоційних станів* (демонстрування і усвідомлення емоцій і почуттів, техніка переходу, створення ресурсного стану); *вправи з розвитку навичок самоконтролю в умовах стресу та обмежень часу* (конкурентні ігри, прес-конференція, «слалом», завдання на вирішення проблем); *вправи для тренування навичок реагування і використання критики* (критика в парах, групова критика); *вправи з розвитку навичок правильного реагування на подразники* (позитивне мислення, інтонаційні вправи, контроль м'язових реакцій); *вправи з розвитку та формування вмінь використання часу* (технології планування за принципами використання часу, блокування викрадачів часу); *вправи для формування навичок саморозвитку, самореалізації особистості* (медитаційні техніки, етика поведінки, етика організації, взаємодія з керівниками вищого та нижнього рівнів); *вправи з розвитку навичок психологічної допомоги та психологічної консультації* (психотерапевтичні методи та прийоми, релаксаційний тренінг, виклик позитивного емоційного стану, дисоціація, рефремінг); *вправи з розвитку навичок управління рольовим станом особистості* (розпізнавання ролей; зміна ролей; приєднання знизу, зверху і спілкування на одному рівні стану «Я»; обмеження міжособистісних, бюрократичних, виробничих ігор; прихований контекст); *вправи для формування навичок запобігання, оперативного вирішення та*

використання міжособистісних та виробничих конфліктів (вербальне моделювання конфліктів); *вправи з розвитку оптимального стилю поведінки в конфліктах* (стилі вирішення конфліктів, методи запобігання конфліктів, методи використання невербальної інформації в конфлікті); *вправи для формування стилю реагування на агресії* (об'єкти: голос – гучність, сила, тембр, чіткість; жести; погляд; дистанція; впевненість; міміка; тонус та інші); *вправи з розвитку вміння розв'язувати проблеми* (стиль: м'який, жорсткий, принциповий; імунітивність; діалогічність) [2; 5; 7].

Детальний зміст соціально-психологічного тренінгу включає елементи: 1) встановлення контакту і формування тренінгової атмосфери; 2) тренінг у русі та вправи з психологічної саморегуляції; 3) тренінг навичок ділового спілкування; 4) тренінг навичок впливу; 5) тренінг навичок публічного виступу; 6) мозковий штурм з проблем управління; 7) групова дискусія з проблем культури та дозвілля; 8) спеціальні психотехнічні вправи за вибором учасників тренінгу.

Таким чином, психологічна підготовка за програмою формування загальних і спеціальних психологічних умінь з урахуванням гендерного фактора майбутніх менеджерів культурно-дозвілєвої діяльності включала: модель мети розвитку, інформацію з проблем психології управління, розгляд критеріїв управлінської ефективності, тренінг базових управлінських умінь, серії психотехнічних вправ для тренування оптимальних конфігурацій стилів взаємодій, розвитку якостей і цінностей особистості, психологічні технології впровадження управлінських умінь в реальну поведінку з урахуванням впливу гендерного фактора, індивідуальних рівнів розвитку студентів та їхніх поточних проблем. Така структура психологічної підготовки найбільш оптимальна в умовах навчально-виховного процесу з розвитку та формування загальних і спеціальних психологічних умінь засобами психологічного тренінгу.

Ефективність психологічного тренінгу підвищується на основі: використання гнучкої стратегії формування програми тренінгу з урахуванням виявлених управлінських проблем учасників тренінгу; цілеспрямованих дій з метою послаблення або вирішення внутрішніх протиріч емоційної сфери особистості, що викликають тривогу, невротизацію, депресію, особистісну вразливість, зниження рівня управлінської ефективності, втрати часу тощо; ознайомленням учасників з сучасними практичними технологіями управління; активним формуванням системи цінностей особистості, що самоактуалізується, норм і стандартів високої управлінської культури і закріплення їх використання спеціальних психотехнічних ігор дискусійного і конкурентного типу; проведення психологічної підготовки з урахуванням статі менеджерів і відповідних відмінностей в стилях, рисах, особливостях функціонування, управління, моделей «ідеалів» менеджера, внутрішніх протиріч; підвищення рівня мотивації розвитку і саморозвитку шляхом використання «ідеальної» моделі менеджера для відбору цілей тренінгу, тобто часткова передача функції цілепокладання самими учасниками тренінгу; тренінгу умінь, здійснення повного управлінського циклу з корекцією психологічних недоліків, протиріч, невідповідностей для досягнення найбільш ефективного в часі, адаптивного, психологічно тонкого, етично прийнятного стилю управління [2; 5; 7].

Висновки:

1. Гендерний аспект психологічної підготовки майбутніх менеджерів культурно-дозвілєвої діяльності містить соціологічні, статистичні дані про відмінності чоловіків і жінок, соціально-психологічні характеристики, що відрізняють їхнє поводження в малих групах, дані про тенденції розподілу окремих психологічних рис та інших особливостях, що різною мірою вирізняють поведінку чоловіків і жінок.

2. Психологічна підготовка – це складна системна проблема цілісного розвитку особистості, яка може бути розв'язана шляхом цілеспрямованого впливу на системоутворюючі фактори серед компонентів психологічної культури (для зниження її опору та прискорення особистісного розвитку) у формі включення нових компонентів в реально функціонуючу структуру психологічної культури, з метою поступового наближення існуючої системи до

ідеальної та критеріальної моделей, що можливе в межах спеціальної психологічної підготовки на основі тренінгової технології в умовах навчально-виховного процесу.

3. Психологічна підготовка – це процес навчання майбутніх менеджерів викликати і підтримувати стан характеристик особистості та інших компонентів психологічної культури в межах професійно значущих їхніх конфігурацій.

4. Головною проблемою психологічної підготовки майбутніх менеджерів культурно-дозвіллевої діяльності є проблема визначення змісту, розробки і впровадження системних тренінгових психолого-педагогічних технологій з розвитку управлінських вмінь і професійно значущих якостей особистості.

Перспективи подальших досліджень. У подальшій роботі над проблемою психологічної підготовки майбутніх менеджерів культурно-дозвіллевої діяльності ми простежимо та проаналізуємо динаміку розвитку управлінських вмінь і професійно значущих якостей особистості студентів, спробуємо виявити психологічні умови та з'ясувати чинники, що забезпечують ефективність психологічної підготовки як складової формування психологічної готовності до професійної діяльності менеджерів культурно-дозвіллевої діяльності.

Список використаних джерел

1. Абрамова А.И. Подготовка менеджеров / А.И. Абрамова. – К. : УкрНИИТИ, 1990. – 36 с.
2. Активные формы обучения в повышении квалификации руководителей школ : метод. реком. / [сост. И.А. Трухин, А.С. Винник]. – К. : Укр. інст. підвищ. кваліф. керівних кадрів освіти, 1999. – 36 с.
3. Багрунов В.П. Половые различия в видовой и индивидуальной изменчивости психики человека : автореф. дисс.... канд. наук : 19.00.01 / ЛГУ им. А.А. Жданова / В.П. Багрунов. – Л., 1981. – 20 с.
4. Бендас Т.В. Гендерные исследования лидерства / Т.В. Бендас // Вопросы психологии. – 1999. – №4. – С. 20–24.
5. Большаков В.Ю. Психотренинг: социодинамика, игры, упражнения / В.Ю. Большаков. – СПб. : Социально-психологический центр, 1996. – 380 с.
6. Бондарчук О. І. Психологічна підготовка керівників освітніх організацій до діяльності в умовах змін : гуманістично-ціннісний підхід / О. І. Бондарчук // Вісник Чернігівського національного педагогічного університету. – Т. 1, Вип. 121 / Чернігівський національний педагогічний університет імені Т. Г. Шевченка ; [гол. ред. М. О. Носко]. – Чернігів : ЧНПУ, 2014. – С. 38–43.
7. Деркач А.А. Формирование и развитие профессионального мастерства руководящих кадров : социально-психологический тренинг и прикладные психотехнологии / А.А. Деркач, А.П. Ситников. – М. : Луч, 1993. – 72 с.
8. Ильин Е.П. Дифференциальная психология мужчины и женщины / Е.П. Ильин. – СПб. : Питер, 2003. – 544 с.
9. Карамушка Л.М. Психологія управління закладами середньої освіти : монографія / Л.М. Карамушка. – К. : Ніка-Центр, 2000. – 332 с.
10. Психологічна підготовка керівників освітніх організацій до діяльності в умовах змін : навч. посіб. / О. І. Бондарчук, Л. М. Карамушка, А. С. Москальова, О. О. Нежинська та ін. ; за наук. ред. О. І. Бондарчук. – К. : Ун-т менеджменту освіти НАПН України, 2014. – С. 8–12.
11. Технологія психологічної підготовки персоналу держадміністрації до роботи в команді : навч. посіб. / Карамушка Л.М., Філь О.А., Левковець В.В. та ін. – К. : Наук. світ, 2008. – 182 с.

Spysok vykorystanykh dzherel

1. Abramova A.I. Podgotovka menedzherov / A.I. Abramova. – K. : UkrNIINTI, 1990. – 36 s.
2. Aktivnye formy obuchenija v povyshenii kvalifikacii rukovoditelej shkol : metod. rekom. / [sost I.A. Truhin, A.S. Vinnik]. – K. : Ukr. inst. pidvishh. kvalif. kerivnih kadriv osviti, 1999. – 36 s.
3. Bagrunov V.P. Polovye razlichija v vidovoj i individual'noj izmenchivosti psihiki cheloveka : avtoref. disc.... kand. nauk : 19.00.01 / LGU im. A.A. Zhdanova / V.P. Bagrunov. – L., 1981. – 20 s.
4. Bendas T.V. Gendernye issledovanija liderstva / T.V. Bendas // Voprosy psihologii. – 1999. – №4. – S. 20–24.
5. Bol'shakov V.Ju. Psihotrening: sociodinamika, igry, uprazhnenija / V.Ju. Bol'shakov. – SPb. : Social'no-psihologicheskij centr, 1996. – 380 s.
6. Bondarchuk O.I. Psykholohichna pidhotovka kerivnykiv osvitnikh orhanizatsiy do diyal'nosti v umovakh zmin : humanistychno-tsinnisnyy pidkhid / O.I. Bondarchuk // Visnyk Chernihivs'koho natsional'noho pedahohichnoho universytetu. – T. 1, Vyp. 121 / Chernihivs'kyj natsional'nyy pedahohichnyy universytet imeni T. H. Shevchenka ; [hol. red. M. O. Nosko]. – Chernihiv : ChNPU, 2014. – S. 38–43.
7. Derkach A.A. Formirovanie i razvitie professional'nogo masterstva rukovodjashhikh kadriv : social'no-psihologicheskij trening i prikladnye psihotekhnologii / A.A. Derkach, A.P. Sitnikov. – M. : Luch, 1993. – 72 s.
8. Il'in E.P. Differencial'naja psihologija muzhchiny i zhenshhiny / E.P. Il'in. – SPb. : Piter, 2003. – 544 s.

9. Karamushka L.M. Psykholohiya upravlinnya zakladamy seredn'oyi osvity : monohrafiya / L.M. Karamushka. – K. : Nika-Tsentr, 2000. – 332 s.
10. Psykholohichna pidhotovka kerivnykiv osvitnikh orhanizatsiy do diyal'nosti v umovakh zmin : navch. posib. / O.I. Bondarchuk, L.M. Karamushka, A.S. Moskal'ova, O.O. Nezhyns'ka ta in. ; za nauk. red. O.I. Bondarchuk. – K. : Un-t menedzhmentu osvity NAPN Ukrayiny, 2014. – S. 8–12.
11. Tekhnolohiya psykholohichnoyi pidhotovky personalu derzhadministratsiyi do roboty v komandi : navch. posib. / Karamushka L.M., Fil' O.A., Levkovets' V.V. ta in. – K. : Nauk. svit, 2008. – 182 s.

Kot, G.M. The gender aspect of psychological training of students of cultural and recreational activities management. The article deals with the program of psychological training of future managers of cultural and recreational activities. Given the gender differences, the author analyzes psychological technologies of formation and development of students' general and specific psychological skills by means of psychological training.

The main problem of psychological training of students of cultural and recreational activities management is the content, design and application of systemic psychological and educational training technologies for the development of managerial skills and relevant professional and personal qualities in the trainees.

In order to increase the efficiency of cultural and recreational activities management students' training and to develop a comprehensive approach to the formation of students' readiness for the profession, it is necessary, in our view, to find out personal determinants, related personality components and gender characteristics as well as the prerequisites of students' professional development.

The gender aspect of psychological training of future managers of cultural and recreational activities includes sociological and statistical data on the differences between men and women, social and psychological characteristics that distinguish their behaviors in small groups, data on the distribution of certain psychological traits and other characteristics which make men's and women's behaviors different.

Psychological training is a process of future managers' training to make them capable of inducing and maintaining a state of individual characteristics and other psychological culture components within their profession-relevant configurations.

Keywords: psychological training; gender aspect; formation of special psychological skills; training; professional readiness, managers of cultural and recreational activities.

Відомості про автора

Кот Галина Миколаївна, канд. психол. наук, доцент, доцент кафедри культурно-дозвілєвої діяльності Київського національного університету культури і мистецтв, м. Київ, Україна.

Kot, Galyna M., PhD in Psychology, docent, associate professor of Kyiv National University of Culture and Arts, Kyiv, Ukraine.

E-mail: myrrr27@mail.ru

Отримано 12 вересня 2016 р.
Рецензовано 19 вересня 2016 р.
Прийнято 22 вересня 2016 р.

УДК 159.9

Мушегов О.М.

ОСОБЛИВОСТІ САМОЕФЕКТИВНОСТІ ПЕДАГОГІЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ ЗАГАЛЬНООСВІТНІХ НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДІВ

Мушегов О.М. Особливості самоефективності педагогічних працівників загальноосвітніх навчальних закладів. У статті наведено результати емпіричного дослідження особливостей самоефективності педагогічних працівників загальноосвітніх навчальних закладів. Здійснено аналіз соціально-демографічних та організаційно-професійних характеристик самоефективності педагогічних працівників. Розкрито особливості різновидів самоефективності педагогічних працівників (загальної; діяльній; соціальної) загальноосвітніх навчальних закладів у гендерній діаді. Встановлено тенденції у динаміці самоефективності у соціально-демографічних та організаційно-професійних площинах. Розкрито взаємозв'язок між особливостями самоефективності педагогічних працівників та чинниками мікрорівня.

Ключові слова: самоефективність, загальна самоефективність, діяльній самоефективність, соціальна самоефективність, освітня організація, освітній простір, чинники мікрорівня, педагогічні працівники.

Мушегов А.Н. Особенности самоэффективности педагогических работников общеобразовательных учебных заведений. В статье приведены результаты эмпирического исследования особенностей самоэффективности педагогических работников общеобразовательных учебных заведений. Осуществлен анализ социально-демографических и организационно-профессиональных характеристик самоэффективности педагогических работников. Раскрыты особенности самоэффективности (общей; деятельностной; социальной) педагогических работников в гендерной диаде. Установлены тенденции в динамике самоэффективности в социально-демографических и организационно-профессиональных плоскостях. Раскрыта взаимосвязь между особенностями самоэффективности педагогических работников и факторами микроуровня.

Ключевые слова: самоэффективность, общая самоэффективность, деятельностная самоэффективность, социальная самоэффективность, образовательная организация, образовательное пространство, факторы микроуровня, педагогические работники.

Постановка проблеми. Самоефективність педагогічних працівників є одним зі стрижневих факторів продуктивної модернізації вітчизняного освітнього простору. Значущість цієї проблеми зростає у контексті новітніх реалій «функціонування синергетичної освіти, здатної відповідати на виклики сучасності» [10, с. 11], що вимагає особливої уваги до професійного та особистісного статусу педагогічного працівника у концептуальному баченні «філософії людиноцентризму в стратегіях освітнього простору» (В. Г. Кремень). Це з необхідністю актуалізує проведення низки наукових теоретико-експериментальних досліджень системи «особистість – освітній простір», органічною складовою якої є аналіз особистісного потенціалу педагогічного працівника у вимірі його самоефективності. Трансформаційні процеси сучасної вітчизняної освіти з необхідністю вимагають знання структурно-динамічних особливостей самоефективності педагогічних працівників освітніх організацій та її психологічної детермінації.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблема самоефективності у сучасному освітньому просторі ґрунтовно репрезентована у концептуальному підході О. І. Бондарчук до розгляду самоефективності керівника освітньої організації у наступних спектрах: самоефективність керівника освітньої організації як психологічна детермінанта розвитку організаційної культури; гендерні особливості самоефективності керівників освітніх організацій у контексті розвитку організаційної культури; особливості організаційної культури освітніх організацій залежно від самоефективності керівників; організаційно-професійні особливості самоефективності керівників освітніх організацій [2; 3; 4]. Здійснено також всебічний аналіз ролі самоефективності менеджерів організацій як внутрішньої детермінанти в розвитку організаційної культури освітніх організацій: розкриті зміст і структура самоефективності

менеджерів освітніх організацій, з'ясовані особливості розвитку самоефективності менеджерів освітніх організацій, а також простежено зв'язок між рівнем розвитку організаційної культури освітніх організацій та самоефективністю менеджерів [9].

Нами концептуально висвітлена проблема самоефективності в сучасній вітчизняній організаційній психології з розкриттям її репрезентації у освітньому просторі [8].

Зазначимо, що в сучасній вітчизняній організаційній психології приділяється значна увага проблемі детермінації та її чинників мезо- та мікрорівня. Зокрема, досліджені чинники мезо- та мікрорівня організаційної культури освітніх організацій (Л. М. Карамушка) [5; 6; 9]; гендерні чинники самоефективності керівників освітніх організацій у контексті розвитку організаційної культури (О. І. Бондарчук) [2; 3; 9]; вплив організаційних чинників на рівень розвитку типів організаційної культури закладів освіти (О. В. Креденцер) [7]; гендерні чинники навчальної самоефективності студентів (І. І. Сняданко) [11]; зв'язок між рівнем розвитку лідерських якостей у аспірантів і організаційно-професійними та соціально-демографічними чинниками (Т. Г. Фелькель) [12] й ін.

Водночас актуальність проблеми самоефективності для трансформаційних процесів сучасного освітнього простору з необхідністю вимагає дослідження особливостей самоефективності та її детермінації у педагогічних працівників загальноосвітніх навчальних.

Мета статті: здійснити аналіз особливостей самоефективності педагогічних працівників загальноосвітніх навчальних закладів та її соціально-демографічних й організаційно-професійних характеристик.

Виклад основного матеріалу і результатів дослідження. У проведеному емпіричному дослідженні самоефективності педагогічних працівників були використані: опитувальник самоефективності М. Шерера та Дж. Меддукса, адаптований О. І. Бондарчук для дослідження самоефективності керівників освітніх організацій [3; 4; 7]; статистично-математичні методи опрацювання даних (зокрема, дисперсійний аналіз) з використанням комп'ютерної програми SPSS (версія 17.0). Вибірка досліджуваних склала 350 педагогічних працівників загальноосвітніх навчальних закладів.

На першому етапі емпіричного дослідження встановлено рівні самоефективності (загальної, діяльній та соціальної) [1] педагогічних працівників загальноосвітніх навчальних закладів (табл. 1).

Таблиця 1

Рівні самоефективності педагогічних працівників загальноосвітніх навчальних закладів

Складові самоефективності	Рівні самоефективності (кількість досліджуваних у %)		
	низький	середній	високий
Діяльнісна	30,7	37,4	31,9
Соціальна	10,3	82,3	7,4
Загальна	20,8	64,9	14,3

Як свідчать дані, що наведені у табл. 1, рівень самоефективності педагогічних працівників є недостатнім. Так, високий рівень загальної самоефективності зафіксовано лише у 14,3%, діяльній – у 31,9%, а соціальної – лише у 7,4% досліджуваних педагогів.

За результатами дисперсійного аналізу констатовано, що особливості самоефективності педагогів залежать від статі та посади в організації (рис. 1).

Отримані експериментальні дані дають змогу виокремити такі особливості репрезентації загальної самоефективності за гендерною ознакою у різних за посадовим статусом освітніх працівників. Зафіксовано амбівалентність тенденції у парадигмі «стать – посадовий статус». Якщо у керівників загальноосвітніх навчальних закладів гендерні ознаки загальної самоефективності нівелюються і не мають статистично значущої відмінності залежно від статі, то у групі працівників зафіксовано статистично значущі (на рівні $p < 0.01$) гендерні відмінності – у чоловіків рівень загальної самоефективності значно вищий.

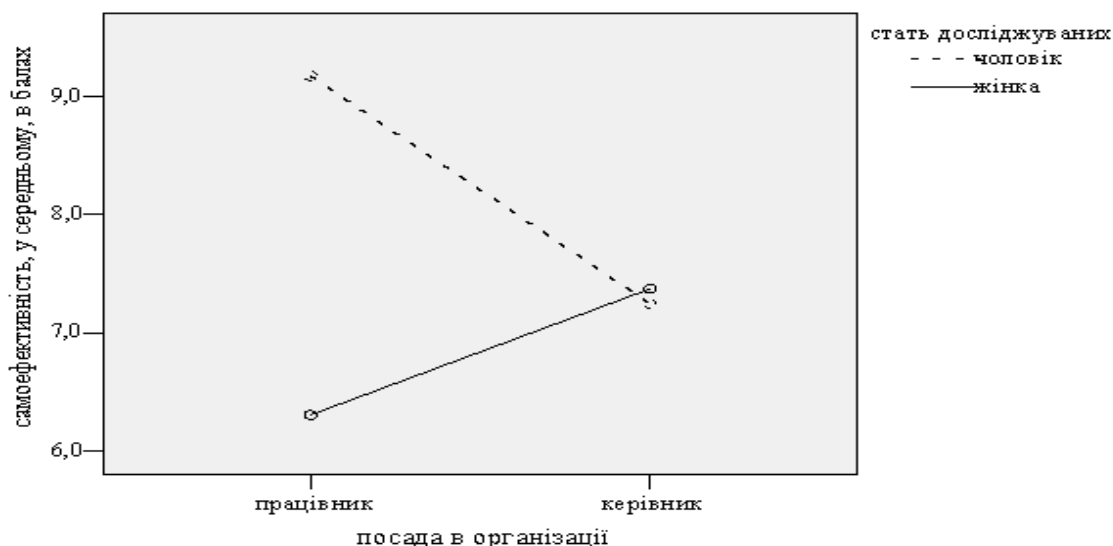


Рис. 1. Гендерно-статусні особливості загальної самоофективності працівників загальноосвітніх навчальних закладів

Наступна площина аналізу дала змогу встановити динамічні особливості у гендерній проекції. Зафіксовано, що рівень загальної самоофективності у посадовій дихотомії «працівник – керівник» загальноосвітніх навчальних закладів у жінок зростає, а в чоловіків, навпаки, різко знижується (на статистично значущому рівні $p < 0,01$).

Ці дані переконливо свідчать про необхідність актуалізації уваги до проблеми професійного вигорання у керівників чоловічої статі, яка деструктивно впливає на їхню самоофективність.

Інший профіль, відмінний від загальної самоофективності, має діяльнісна самоофективність у гендерно-статусній площині (рис. 2). Зафіксована тотожність ліній її динаміки у різностатусних педагогічних працівників, а саме: незалежно від статі спостерігається зростання діяльнісної самоофективності у керівників, порівняно з педагогічним персоналом загальноосвітніх навчальних закладів. Тобто у керівників, як у жінок, так і у чоловіків, діяльнісна самоофективність вища (на статистично значущому рівні $p < 0,01$) від інших педагогічних працівників за своїм статусом.

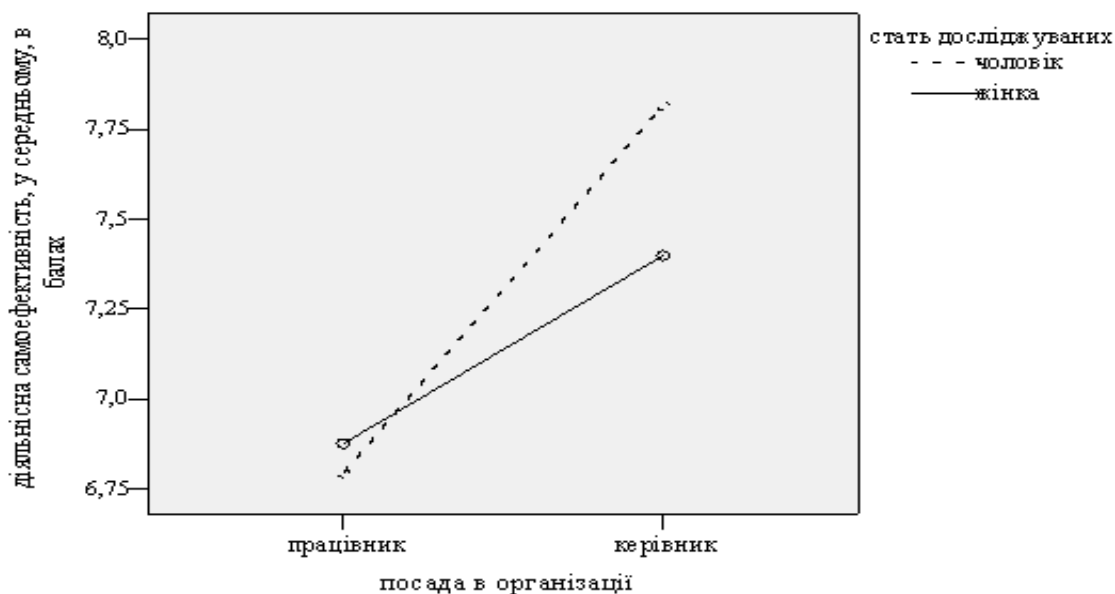


Рис. 2. Гендерно-статусні особливості діяльнісної самоофективності працівників загальноосвітніх навчальних закладів

Примітно, що маючи уніфікований профіль зростання діяльнісної самоефективності у керівників (порівняно з педагогічними працівниками), простежується мікротенденція більш стрімкого її злету в керівників чоловічої статі. Тобто керівникам чоловічої статі більшою мірою притаманні спонукальні інтенції діяльнісної самоефективності, ніж керівникам жінкам. Звертає на себе увагу те, що, як у чоловіків, так і у жінок інших педагогічних посад в освітній організації, діяльнісна самоефективність має нижчі показники від керівників і, отже, є тим дієвим резервним чинником професійного самовдосконалення, який ще чекає на свою актуалізацію у свідомості вчителя як фахівця.

У гендерно-статусній проекції соціальної самоефективності спостерігаються такі тенденції: наявні яскраво виражені гендерні відмінності (на статистично значущому рівні $p < 0,01$) залежно від статусу персоналу освітніх організацій (рис. 3). У жінок зафіксовано зростання соціальної самоефективності від групи працівників загальноосвітніх навчальних закладів до групи жінок-управлінців освітніми закладами. Зазначимо, що ідентичність профілю загальної, діяльнісної та соціальної самоефективності у цих групах (попри певну відмінність у кількісному, бальному її вираженні) свідчить не лише про її стійкість, але й про те, що ця тенденція має генералізований характер і має ознаки становлення певної закономірності в освітньому просторі.

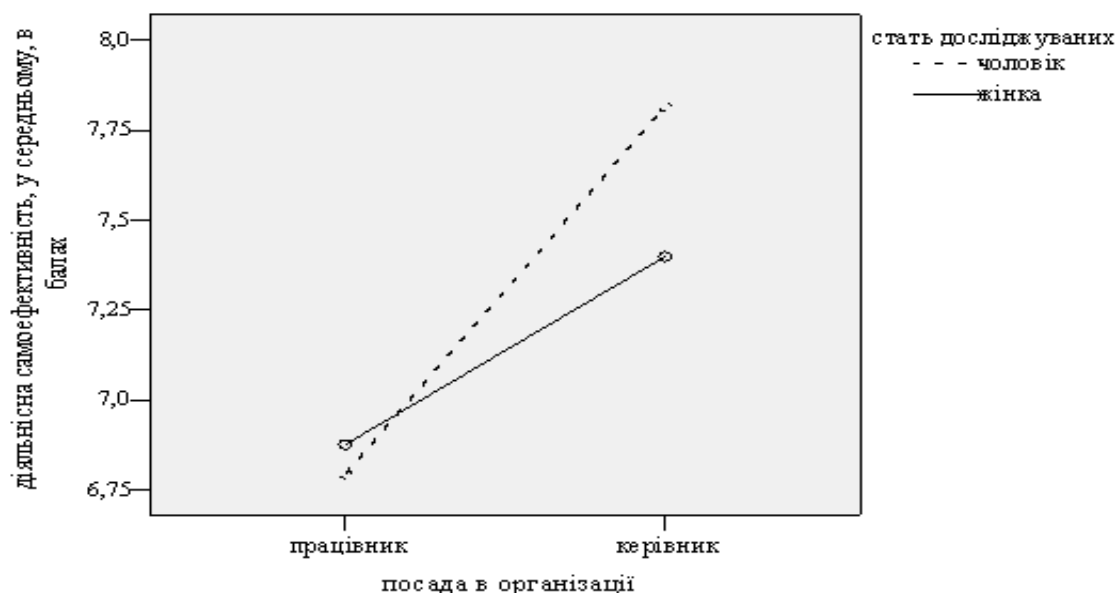


Рис. 3. Гендерно-статусні особливості соціальної самоефективності працівників загальноосвітніх навчальних закладів

На відміну від жінок, у чоловічої статі наявна зворотна тенденція – простежується різке падіння соціальної самоефективності від групи працівників загальноосвітніх навчальних закладів до групи чоловіків-управлінців (на статистично значущому рівні $p < 0,01$). Профіль динаміки цієї тенденції є за своїм абрисом аналогічний профілю динаміки загальної самоефективності, що свідчить про її стійкість та набуття нею генералізованого характеру. Це вказує на наявність впливу професійного вигорання у чоловіків-управлінців на ефективність їхньої взаємодії у системі «Я – інші» у освітньому просторі.

Порівняльний аналіз гендерно-статусних особливостей та їх тенденцій у різновидах самоефективності, свідчить про їхню уніфікованість і певну тотожність їхнього профілю у таких її видах, як загальна та соціальна самоефективність.

На наступному етапі дослідження здійснено аналіз вікових особливостей загальної самоефективності у педагогічних працівників загальноосвітніх навчальних закладів. Встановлені відмінності (на рівні тенденції) щодо репрезентації самоефективності у різних вікових групах освітніх працівників. Як свідчать отримані емпіричні дані, саме часовому

проміжку онтогенезу від 30 років до 31–40 років притаманне зростання загальної самооефективності (рис. 4).

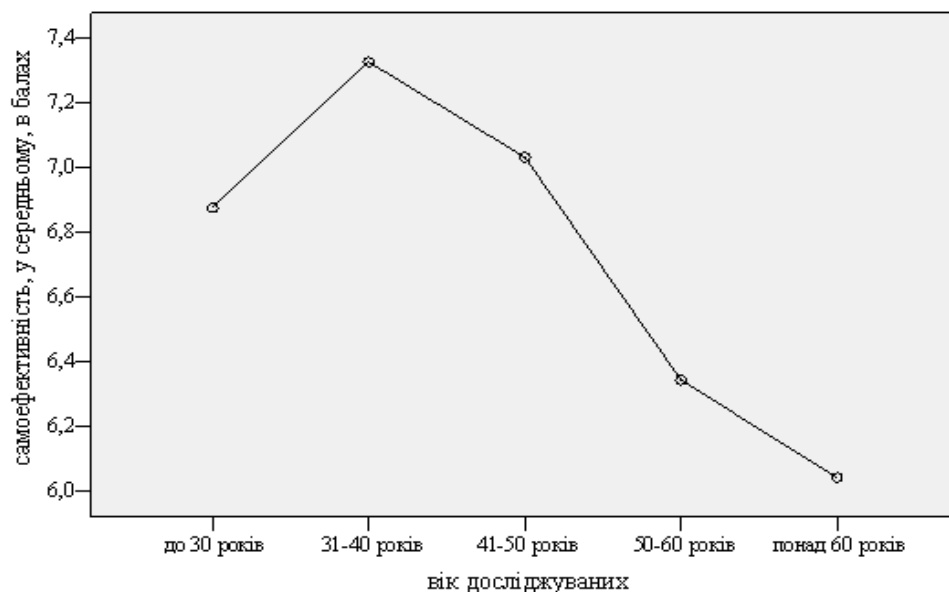


Рис. 4. Вікові особливості загальної самооефективності працівників загальноосвітніх навчальних закладів

Характерною особливістю цієї тенденції є неухильне зниження загальної самооефективності зі зростанням онтогенетичного часу, а саме – від 40 до 60 років. Ці дані з необхідністю вимагають диференціації стратегій упередження зниження загальної самооефективності у професійному просторі педагогічного працівника на різних етапах його онтогенезу.

Висновки. В умовах динамічних змін у сучасному вітчизняному освітньому просторі особливої ваги набуває парадигма самооефективності педагогічних працівників як однієї зі стрижневих ланок її продуктивної модернізації. Встановлено низку статистично значущих особливостей соціально-демографічних та організаційно-професійних характеристик самооефективності педагогічних працівників, які зумовлюють своєрідність профілю тенденції перебігу загальної, діяльнісної та соціальної самооефективності педагогічного працівника.

Розкрита онтогенетична динаміка самооефективності педагогічних працівників загальноосвітніх навчальних закладів з необхідністю висуває проблему розробки диференційованих копінг-стратегій упередження зниження самооефективності у професійному просторі педагогічного працівника на різних етапах його онтогенезу, а також створення моделі самооефективного освітнього працівника як продуктивного суб'єкта власної професійної діяльності.

Перспективи подальших досліджень полягають у розкритті внутрішніх чинників детермінації самооефективності працівників загальноосвітніх навчальних закладів.

Список використаних джерел

1. Бандура А. Теория социального научения / Альберт Бандура ; пер. с англ. – СПб. : Евразия, 2000. – 320 с.
2. Бондарчук О. І. Соціально-психологічні основи особистісного розвитку керівників загальноосвітніх навчальних закладів у професійній діяльності : монографія / О. І. Бондарчук. – К. : Наук. світ, 2008. – 318 с.
3. Бондарчук О. І. Гендерні особливості самооефективності керівників освітніх організацій у контексті розвитку організаційної культури / О. І. Бондарчук // Актуальні проблеми психології : зб. наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України / [ред. кол. : С. Д. Максименко (гол. ред.) та ін.]. – Т. І : Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія / за ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки. – К. – Алчевськ : ЛАДО, 2013. – Вип. 39. – С. 7–11.
4. Бондарчук О. І. Організаційно-професійні особливості самооефективності керівників освітніх організацій / О. І. Бондарчук // Проблеми сучасної психології : зб. наук. праць Кам'янець-Подільського нац. університету імені

- Івана Огієнка, Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України ; за ред. С. Д. Максименка, Л. А. Ануфрієвої. – К. : Аксіома, 2015. – С. 57–69.
5. Карамушка Л. М. Організаційна культура освітніх організацій : зв'язок між рівнем розвитку та чинниками мезо- та макrorівня / Л. М. Карамушка // Організаційна психологія. Економічна психологія / за ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки. – К., 2015. – № 1. – С. 1–33.
 6. Карамушка Л. М. Психологія освітнього менеджменту : навч. посіб. / Л. М. Карамушка. – К. : Либідь, 2004. – 424 с
 7. Креденцер О. В. Вплив організаційних чинників на рівень розвитку типів організаційної культури закладів освіти / О. В. Креденцер // Актуальні проблеми психології : зб. наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України / [ред. кол. : С. Д. Максименка (гол. ред.) та ін.]. – Т. I : Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія / за ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки. – К. : Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України, 2014. – Вип. 41. – С. 35–40.
 8. Мушегов О. М. Проблема самоефективності в сучасній вітчизняній організаційній психології / О. М. Мушегов // Актуальні проблеми психології : зб. наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України / [ред. кол. : С. Д. Максименка (гол. ред.) та ін.]. – Т. 1 : Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія / за ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки. – К. : Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України, 2015. – Вип. 43. – С. 47–53.
 9. Психологічні детермінанти розвитку організаційної культури : монографія / [Електронний ресурс] / Л. М. Карамушка, О. В. Креденцер, К. В. Терещенко [та ін.] ; за ред. Л. М. Карамушки. – К. : Педагогічна думка, 2015. – 288 с. – Режим доступу : <http://lib.iitta.gov.ua/10087/>
 10. Синергетика і освіта : монографія / за ред. В. Г. Кременя. – К. : Інститут обдарованої дитини, 2014. – 348 с.
 11. Сняданко І. І. Навчальна самоефективність як одна з умов ефективної підготовки студентів технічного університету до майбутньої професійної діяльності / І. І. Сняданко // Актуальні проблеми психології : зб. наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України / [ред. кол. : С. Д. Максименка (гол. ред.) та ін.]. – Т. 1 : Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія. – Вип. 39. / за ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки. – К. – Алчевськ : ЛАДО, 2013. – С. 61–67.
 12. Фелькель Т. Г. Аналіз зв'язку між рівнем розвитку лідерських якостей у аспірантів і організаційно-професійними та соціально-демографічними чинниками / Т. Г. Фелькель // Організаційна психологія. Економічна психологія / за ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки. – К., 2015. – № 1. – С. 158–168.

Spysok vykorystanykh dzherel

1. Bandura A. Teorija social'nogo nauchenija / Al'bert Bandura ; per. s angl. – SPb. : Evrazija, 2000. – 320 s.
2. Bondarchuk O. I. Sotsial'no-psykholohichni osnovy osobystisnoho rozvytku kerivnykiv zahal'noosvitnikh navchal'nykh zakladiv u profesijnij diyal'nosti : monohrafiya / O. I. Bondarchuk. – K. : Nauk. svit, 2008. – 318 s.
3. Bondarchuk O. I. Genderni osoblyvosti samoefektyvnosti kerivnykiv osvithnikh orhanizatsiy u konteksti rozvytku orhanizatsiynoyi kul'tury / O. I. Bondarchuk // Aktual'ni problemy psykholohiyi : zb. naukovykh prats' Instytutu psykholohiyi imeni H. S. Kostyuka NAPN Ukrayiny / [red. kol. : S. D. Maksymenko (hol. red.) ta in.]. – T. I : Orhanizatsiyna psykholohiya. Ekonomichna psykholohiya. Sotsial'na psykholohiya / za red. S. D. Maksymenka, L. M. Karamushky. – K. – Alchevs'k : LADO, 2013. – Vyp. 39. – С. 7–11.
4. Bondarchuk O. I. Orhanizatsiyno-profesiyni osoblyvosti samoefektyvnosti kerivnykiv osvithnikh orhanizatsiy / O. I. Bondarchuk // Problemy suchasnoyi psykholohiyi : zb. nauk. prats' Kam"yanets'-Podil's'koho nats. universytetu imeni Ivana Ohiyenka, Instytutu psykholohiyi imeni H. S. Kostyuka NAPN Ukrayiny; za red. S. D. Maksymenko, L. A. Anufriyevoyi. – K. : Aksioma, 2015. – S. 57–69.
5. Karamushka L. M. Orhanizatsiyna kul'tura osvithnikh orhanizatsiy : zvyazok mizh rivnem rozvytku ta chynnykamy mezo- ta makrorivnya / L. M. Karamushka // Orhanizatsiyna psykholohiya. Ekonomichna psykholohiya / za red. S. D. Maksymenka, L. M. Karamushky. – K., 2015. – № 1. – С. 1–33.
6. Karamushka L. M. Psykholohiya osvithnoho menedzhmentu : navch. posib. / L. M. Karamushka. – K. : Lybid', 2004. – 424 s
7. Kredentser O. V. Vplyv orhanizatsiynykh chynnykiv na riven' rozvytku typiv orhanizatsiynoyi kul'tury zakladiv osvity / O. V. Kredentser // Aktual'ni problemy psykholohiyi : zb. naukovykh prats' Instytutu psykholohiyi imeni H. S. Kostyuka NAPN Ukrayiny / [red. kol. : S. D. Maksymenko (hol. red.) ta in.]. – T. I : Orhanizatsiyna psykholohiya. Ekonomichna psykholohiya. Sotsial'na psykholohiya / za red. S. D. Maksymenka, L. M. Karamushky. – K. : Instytut psykholohiyi imeni H. S. Kostyuka NAPN Ukrayiny, 2014. – Vyp. 41. – С. 35–40.
8. Mushehov O. M. Problema samoefektyvnosti v suchasniy vitchyznyaniy orhanizatsiyniy psykholohiyi / O. M. Mushehov // Aktual'ni problemy psykholohiyi : zb. naukovykh prats' Instytutu psykholohiyi imeni H. S. Kostyuka NAPN Ukrayiny / [red. kol. : S. D. Maksymenko (hol. red.) ta in.]. – T. 1 : Orhanizatsiyna psykholohiya. Ekonomichna psykholohiya. Sotsial'na psykholohiya / za red. S. D. Maksymenka, L. M. Karamushky. – K. : Instytut psykholohiyi imeni H. S. Kostyuka NAPN Ukrayiny, 2015. – Vyp. 43. – С. 47–53.
9. Psykholohichni determinanty rozvytku orhanizatsiynoyi kul'tury : monohrafiya / [Elektronnyy resurs] / L. M. Karamushka, O. V. Kredentser, K. V. Tereshchenko [ta in.] ; za red. L. M. Karamushky. – K. : Pedagogichna dumka, 2015. – 288 s. – Rezhym dostupu : <http://lib.iitta.gov.ua/10087/>
10. Synerhetyka i osvita : monohrafiya / za red. V. H. Kremenya. – K. : Instytut obdarovanoj dytyny, 2014. – 348 s.

11. Snyadanko I. I. Navchal'na samoeфекtyvnist' yak odna z umov efektyvnoyi pidhotovky studentiv tekhnichnoho universytetu do maybutn'oyi profesiynoyi diyal'nosti / I. I. Snyadanko // Aktual'ni problemy psykholohiyi : zb. naukovykh prats' Instytutu psykholohiyi imeni H. S. Kostyuka NAPP Ukrainy / [red. kol. : S. D. Maksymenko (hol. red.) ta in.]. – T. 1 : Orhanizatsiyna psykholohiya. Ekonomichna psykholohiya. Sotsial'na psykholohiya. – Vyp. 39. / za red. S. D. Maksymenka, L. M. Karamushky. – K. – Alchevs'k : LADO, 2013. – С. 61–67.
12. Fel'kel' T. H. Analiz zv'yazku mizh rivnem rozvytku lider's'kykh yakostey u aspirantiv i orhanizatsiyno-profesiynymy ta sotsial'no-demohrafichnymy chynnykamy / T. H. Fel'kel' // Orhanizatsiyna psykholohiya. Ekonomichna psykholohiya / za red. S. D. Maksymenka, L. M. Karamushky. – K., 2015. – № 1. – С. 158–168.

Mushehov, O.M. Features of self-efficacy of teaching staff of secondary educational institutions. The article presents the results of empirical research on self-efficacy of teaching staff of secondary schools. The author analyzes socio-demographic and organizational features of professional self-efficacy teaching staff of secondary schools and discusses the types of secondary school teaching staff's self-efficacy (general, activity-related, social) in gender dyad and official status in the educational institution.

The author also analyzes the ontogenetic dynamics of teaching staff's general self-efficacy, the sociodemographic, organizational and professional aspects of self-efficacy as well as the relationships between the characteristics of teaching staff's self-efficacy and micro-level factors.

The investigation found statistically significant correlations between the socio-demographic and organizational characteristics of teaching staff's professional self-efficacy and their general, activity-related and social self-efficacy.

Keywords: self-efficacy, general self-efficacy, activity self-efficacy, social self-efficacy, educational organization, educational space, micro-level factors, educators.

Відомості про автора

Мушегов Олексій Миколайович, аспірант, Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України, м. Київ, Україна.

Mushehov, Oleksiy M., PhD student, G. S. Kostyuk Institute of psychology, NAES of Ukraine, Kyiv, Ukraine.

E-mail: be1self88@gmail.com

Отримано 12 вересня 2016 р.
Рецензовано 19 вересня 2016 р.
Прийнято 22 вересня 2016 р.

Наукове видання

ОРГАНІЗАЦІЙНА ПСИХОЛОГІЯ ЕКОНОМІЧНА ПСИХОЛОГІЯ

Науковий журнал

№ 2–3 (5–6)

Підп. до друку 28.10.2016. Формат 60×84¹/₈. Папір. офс. Гарнітура “Таймс”. Друк. офс.
Ум. друк. арк. 12,1. Обл.-вид. арк. 13,2. Наклад 100 прим. Зам. 794.

Віддруковано у видавництві “ЛОГОС” із оригіналів автора.
Свідоцтво суб’єкта видавничої справи ДК № 201 від 27.09.2000 р.
01030, Київ-30, вул. Богдана Хмельницького, 10, тел. 235-6003
