

**Київський національний торговельно-економічний
університет**

**ПСИХОЛОГІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ
ПРОФЕСІОГЕНЕЗУ ФАХІВЦІВ
ТОРГІВЛІ І СФЕРИ ПОСЛУГ**

Монографія

*За загальною редакцією М. С. Корольчука,
доктора психологічних наук, професора,
академіка вищої школи України*

Київ 2021

Розповсюдження і тиражування без офіційного дозволу КНТЕУ заборонено

УДК 159.9–057.33

П 86

Автори: М. С. Корольчук, д-р психол. наук, проф. (вступ, розд. 1); В. М. Корольчук, д-р психол. наук, проф. (розд. 1, 3, 9); О. В. Полунін, д-р психол. наук, проф. (розд. 5); І. О. Корнієнко, д-р психол. наук, проф. (розд. 6); Т. Д. Щербан, д-р психол. наук, проф. (розд. 3); С. М. Миронець, канд. психол. наук, доц. (розд. 2); І. В. Мостова, канд. психол. наук, доц. (розд. 3); К. О. Кушніренко, канд. психол. наук, доц. (розд. 6); А. М. Сипливий, канд. мед. наук, доц. (розд. 8); Л. Ф. Вербицька, канд. психол. наук, доц. (розд. 8); Ю. В. Дроздова, канд. психол. наук, доц. (розд. 1); О. В. Коновалова, асп. (розд. 2); І. С. Птуха, асп. (розд. 4); О. С. Шатілова, асп. (розд. 5); Н. С. Чернега, асп. (розд. 9); М. В. Авраменко, асп. (розд. 7); А. М. Бідюк, дир. Ін-ту вищої кваліфікації КНТЕУ (розд. 10)

За загальною редакцією М. С. Корольчука, д-ра психол. наук, професора

Рецензенти: Л. М. Карамушка, д-р психол. наук, проф., член-кор. НАПН України, заступник директора Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України з науково-організаційної роботи та міжнародних наукових зв'язків;
Є. М. Потапчук, д-р психол. наук, проф., завідувач кафедри психології та педагогіки Хмельницького національного університету;
Н. Б. Ільченко, д-р екон. наук, проф., завідувач кафедри торговельного підприємництва та логістики

*Рекомендовано до друку вченою радою
Київського національного торговельно-економічного університету
(протокол № 3 від 21 листопада 2019 р.)*

П 86 **Психологічне** забезпечення професіогенезу фахівців торгівлі і сфери послуг : монографія / М. С. Корольчук, В. М. Корольчук, О. В. Полунін, І. О. Корнієнко та ін. ; за заг. ред. М. С. Корольчука. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2021. – 288 с.

ISBN 978-966-918-005-6

DOI: <http://doi.org/10.31617/m.knute.2021-120>

У монографії висвітлено різнобічні наукові погляди щодо сутності та інтерпретації психологічного забезпечення професійного розвитку працівників торгівлі й сфери послуг відповідно до специфіки підготовки майбутніх фахівців та пріоритетів наукових пошуків кафедри. Уперше представлено комплексне дослідження професіогенезу особистості у динаміці – від самовизначення до оволодіння професійними компетентностями у процесі навчання у ЗВО та професійного становлення. Інтерес читачів викличе авторський підхід щодо концептуальних моделей дослідження, визначення зовнішніх і внутрішніх чинників, а також психологічних компонент особистості, що сприяють ефективності професійної діяльності фахівців. З точки зору науково-практичної цінності, у праці представлено розроблені авторські психологічні програми розвитку особистості у системі психологічного забезпечення професіогенезу працівників торгівлі й сфери послуг, які можна використовувати у різних відомствах та установах.

Книга розрахована на вчених, науково-педагогічних працівників, студентів, аспірантів, підприємців, працівників соціально-психологічних служб державних адміністрацій, співробітників рекрутингових компаній та усіх, хто цікавиться актуальними проблемами щодо зростаючих вимог до людського фактору й можливостями психологічних технологій оптимізації його функціонування у нинішньому суспільстві.

УДК 159.9–057.33

ISBN 978-966-918-005-6

© Корольчук М. С., Корольчук В. М., Полунін О. В., Корнієнко І. О., Щербан Т. Д., Миронець С. М., Мостова І. В., Кушніренко К. О., Сипливий А. М., Вербицька Л. Ф., Дроздова Ю. В., Коновалова О. В., Птуха І. С., Шатілова О. С., Чернега Н. С., Авраменко М. В., Бідюк А. М., 2021

© Київський національний торговельно-економічний університет, 2021

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА	4
РОЗДІЛ 1. Психологічне забезпечення самовизначення фахівців сфери торгівлі.....	7
РОЗДІЛ 2. Мотиваційні чинники вибору професії у торговельно-економічній сфері	32
РОЗДІЛ 3. Психологічний супровід студентів економічного спрямування у професійно-освітній діяльності	61
РОЗДІЛ 4. Професійно важливі якості кандидатів на посади та менеджерів міжнародних торговельних компаній	89
РОЗДІЛ 5. Психологічні засади професійної кар'єри працівників торгівлі	112
РОЗДІЛ 6. Професіографія діяльності спеціалістів банківської сфери	136
РОЗДІЛ 7. Професійний стрес та психодіагностичний інструментарій дослідження його наслідків.....	166
РОЗДІЛ 8. Психологічна діагностика та корекція духовно-особистісних криз у студентської молоді.....	193
РОЗДІЛ 9. Структура іміджу закладу вищої освіти.....	225
РОЗДІЛ 10. Стратегічна діяльність фахівців вищої освіти у конкурентному процесі.....	256
ЗАКЛЮЧНЕ СЛОВО	286

ПЕРЕДМОВА

Монографія є комплексним дослідженням теоретичних, методичних та практичних аспектів особливостей розвитку наукових підходів щодо психологічного забезпечення професіогенезу фахівців торгівлі та сфери послуг (виконується за планом НДР КНТЕУ, номер держреєстрації 0118U000053).

Об'єкт дослідження розглядається у цілому як процес комплексного психологічного забезпечення професійної діяльності фахівців різних видів діяльності у звичайних та екстремальних умовах. Предметом є психологічні умови й особливості професійної діяльності, взаємодії працівників у процесі виконання функціональних обов'язків, психодіагностичний інструментарій дослідження і психологічні технології збереження, підтримки та відновлення функціональних можливостей і забезпечення ефективної працездатності у професіогенезі особистості. Такий науковий підхід дає підстави уточнити у кожному розділі монографії об'єкт, предмет і завдання та системно й комплексно розглянути аспекти психологічного забезпечення різноманітних видів професійної діяльності з урахуванням напрямів освітньої діяльності КНТЕУ та пріоритетів наукових пошуків кафедри психології.

Соціально-економічні обставини як у цілому в суспільстві, так і у сфері торговельно-економічної діяльності складаються таким чином, що для успішної реалізації своїх планів і досягнення позитивних результатів необхідно розширювати взаємодію з представниками інших країн, підприємств, організацій. Разом з тим, у процесі взаємодії відбуваються певні ускладнення стосунків з партнерами, адже поряд із співпрацею усе частіше виявляє себе суперництво, конкуренція, особливості ментальності, моральності, психологічної несумісності, боротьби інтересів, вибору шляхів, засобів досягнення мети й позитивних результатів.

Ефективність діяльності фахівців торгівлі та сфери послуг зумовлюється зовнішніми економічними, організаційними, технічними і внутрішніми психологічними умовами щодо формування, виробництва та збуту продукції й послуг

високої якості, що задовольняє потреби споживачів. Вона досягається як за рахунок конкурентних переваг окремих зовнішніх і внутрішніх чинників організацій, так і за рахунок їхньої взаємодії і наявності кваліфікованого кадрового потенціалу та рівня психологічного забезпечення професійної діяльності фахівців торгівлі та сфери послуг.

В умовах посилення негативного впливу зовнішніх чинників – загострення соціально-економічних проблем, посилення кризових явищ, підвищення конкуренції у національній торговельно-економічній сфері – зростають вимоги до якості кадрового потенціалу, що зумовлює необхідність наукових пошуків щодо психологічного забезпечення професіогенезу фахівців торгівлі та сфери послуг.

Проблема визначення особливостей психологічного забезпечення професіогенезу означених фахівців є однією з провідних, її практичне розв'язання вимагає комплексного організаційно-психологічного підґрунтя дослідження. Для цього науковий пошук спрямовано на теоретичні та методологічні засади психологічної діагностики, особливості умов професійної діяльності та комплексу заходів і засобів психологічного забезпечення професіогенезу фахівців торгівлі та сфери послуг. Обґрунтовано психодіагностичний інструментарій дослідження, що надало змогу з'ясувати особливості підготовки фахівців до професійної діяльності за структурними компонентами особистості й спонукало до розробки конкретних програм розвитку фахівців на різних етапах професіогенезу: від першокурсників, бакалаврів та магістрів – до практиків. Авторські моделі емпіричного дослідження включають, як правило: організацію дослідження за трьома етапами; теоретико-методологічне підґрунтя; наукові підходи до професійного розвитку особистості; зовнішні та внутрішні чинники професійної діяльності; психодіагностичний інструментарій дослідження.

На підставі теоретико-методологічних узагальнень, розроблених моделей емпіричного та експериментального дослідження і за результатами факторного аналізу розглянуто

змістові компоненти психологічного забезпечення, які розцінюємо як детермінанти психологічних особливостей їхнього розвитку у професіогенезі. Встановлено, що ефективність діяльності фахівців торгівлі та сфери послуг є цілісною структурно-функціональною організацією, яка функціонує у межах п'яти її структурних компонент: F1 (мотиваційної); F2 (професійної); F3 (типологічної); F4 (соціальної) й F5 (індивідуально-психологічної). Така структурно-функціональна організація особистості зумовлює саморегуляцію, розвиток і взаємодію складових структурних компонент, що припускає можливе посилення та більш інтенсивний розвиток одних функцій при послабленні інших, що, у цілому, зумовлює стабільність інтеграційних характеристик професійно важливих якостей фахівців і спонукає до пошуку нових ефективних психологічних технологій, методів психологічного забезпечення професіогенезу фахівців торгівлі та сфери послуг.

Отже, комплексний підхід застосування психологічних технологій у системі психологічного забезпечення професіогенезу фахівців сфери торгівлі та підприємництва спрямовано на зростання особистості у професіогенезі, розвиток мотиваційної, професійної, типологічної, соціальної та індивідуально-психологічної компонент. У монографії розкривається значення окремих напрямів і особливості психологічного забезпечення фахівців торгівлі та сфери послуг, зокрема, самовизначення й мотивації у процесі фахової підготовки трудових ресурсів; аналізуються вимоги до підготовки фахівців нової генерації; визначаються психологічні особливості професіографії, особливості формування кадрового потенціалу міжнародних торговельних організацій; висвітлюються психологічні технології професійного становлення, психологічні засади професійної кар'єри фахівців і структури іміджу організацій, а також здійснюється аналіз поглядів на діагностику та прояви професійного стресу, представлено дослідження й корекцію духовно-особистісних криз у професіогенезі особистості та особливості стратегічної діяльності фахівців вищої освіти у конкурентному процесі.

РОЗДІЛ 1

ПСИХОЛОГІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ САМОВИЗНАЧЕННЯ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ТОРГІВЛІ

Актуальність дослідження. Сучасні умови розвитку і реформування життєдіяльності нашого суспільства потребують докорінних змін традиційної системи професіогенезу у напрямі оптимального професійного самовизначення особистості з урахуванням внутрішніх механізмів її саморозвитку.

Вибір професії – одне з найважливіших стратегічних рішень у житті людини, що є складною комплексною проблемою. Процес професійного самовизначення завершується досягненням стабільного становища у тій чи іншій професійній сфері соціального життя й формуванням відповідних переконань, принципів, ціннісних орієнтацій, мотивації та професійного спрямування. До такої думки схиляється багато науковців, серед яких: В. Бодров, Л. Карамушка, В. Клименко, Є. Клімов, М. Корольчук, В. Крайнюк, О. Креденцер, В. Осьодло, С. Максименко, А. Мазаракі, Д. Кулаковська, Т. Кулаковський, С. Миронець, Ю. Дроздова, І. Юник та інші [1; 2; 4; 5; 6; 7; 8; 11; 13; 15].

Неправильний, випадковий вибір професії призводить у майбутньому до небажаних наслідків: низької продуктивності праці; помилок та браку в роботі; незадоволення й пригніченого стану людини; економічних втрат на перенавчання та перекваліфікацію. Натомість, правильний і своєчасний вибір професії у подальшому у 2–2,5 рази зменшує плинність кадрів, на 10–15 % підвищує продуктивність праці, у 1,5–2 рази знижує вартість підготовки кадрів (В. Бодров, Л. Карамушка, М. Корольчук, Ю. Дроздова, В. Корольчук, О. Креденцер, Т. Щербань) [1; 3; 7; 8; 13; 17].

У вітчизняній і зарубіжній психології розглянуто лише окремі аспекти професійного самовизначення особистості, а спеціальних досліджень особливостей професійного самовизначення у сфері торговельного підприємництва не

виявлено. Отже, існує певна термінологічна невизначеність самого поняття та особливостей його проявів у професіогенезі.

На думку С. Максименка, А. Мазаракі, Л. Кулаковської та інших дослідників, особливого значення ця проблема набуває з огляду на незадовільний стан підприємницької діяльності в Україні, адже рентабельність підприємств у цілому за останні 5 років становить від 0,6% до 4,4%, а у третини – їхня діяльність збиткова [15]. Це вказує не тільки на виняткову роль підприємницької діяльності у розвитку країни, а й на актуальність вивчення психологічних проблем професійної підготовки і становлення майбутніх фахівців сфери торгівлі.

Метою дослідження є виявлення за результатами теоретико-методологічного аналізу наукових підходів та узагальнення результатів експерименту, змісту, структури, компонент, особливостей проявів професійного самовизначення майбутніх фахівців сфери торгівлі, розробка й апробація психологічної програми його розвитку.

Відповідно до мети визначено **завдання** дослідження:

1. Здійснити теоретичний аналіз та визначити ступінь розробленості проблеми професійного самовизначення у науковій фаховій літературі.

2. Обґрунтувати методику і розробити концептуальну модель дослідження професійного самовизначення майбутніх фахівців сфери торгівлі.

3. З'ясувати зміст, структуру компонент професійного самовизначення та особливості їхніх проявів у процесі професійного навчання майбутніх фахівців сфери торгівлі.

4. Розробити і здійснити апробацію психологічної програми розвитку професійного самовизначення обстежуваних.

Об'єкт дослідження – процес професійного самовизначення особистості.

Предмет дослідження – психологічні особливості професійного самовизначення майбутніх фахівців сфери торгівлі (СТ).

Для досягнення поставленої мети та вирішення означених завдань використано як загальнонаукові, так і спеціальні *методи дослідження*:

- теоретичного характеру – аналіз наукової фахової літератури, узагальнення отриманої інформації, системний аналіз за генетико-моделювальним методом вивчення особистості;

- емпіричні та експериментальні – для з'ясування особливостей професійного самовизначення майбутніх фахівців СТ використано спостереження, бесіди; обґрунтовано інформативний комплекс психодіагностичних методик для дослідження мотиваційної, професійного спрямування, індивідуально-психологічної, емоційно-вольової компонент самовизначення у процесі професійної підготовки у закладі вищої освіти (ЗВО). В основу дослідження покладено констатуючий та формуючий експерименти.

Наукова новизна отриманих результатів полягає у тому, що *вперше*:

- 1) розроблено концептуальну модель дослідження професійного самовизначення майбутніх фахівців сфери торгівлі, яка містить теоретичну базу, обґрунтовано комплекс методів і психодіагностичних методик дослідження окремих її структурних компонент та визначено програму розвитку професійного самовизначення особистості;

- 2) на емпіричному рівні виявлено особливості змісту, структури, проявів професійного самовизначення майбутніх фахівців сфери торгівлі за такими структурними компонентами як: мотиваційна, професійного спрямування, індивідуально-психологічна, емоційно-вольова;

- 3) доведено ефективність використання психологічної програми розвитку професійного самовизначення особистості, що виявляється у суттєвому поліпшенні показників її структурних компонент порівняно з фоновими і контрольними даними.

Отримані результати рекомендовано до використання при впровадженні заходів із психологічного забезпечення навчальної та професійної діяльності у: закладах вищої освіти України; лабораторіях професійної діагностики і профорієнтації; соціально-психологічних службах під час роботи з молоддю при державних міських (районних) адміністраціях; центрах довузівської підготовки та розвитку кар'єри; установах Міністерства освіти і науки України та підрозділах силових органів виконавчої влади України, а також у процесі професійної підготовки психологів на бакалаврському та магістерському рівнях.

Таким чином, практична значущість і недостатня розробленість у теоретичному і прикладному аспектах проблеми професійного самовизначення обумовили вибір напряму дослідження.

Аналіз останніх досліджень і публікацій проблеми професійного самовизначення. Процес розвитку фахівців, у зв'язку із самовизначенням і характером професійної діяльності, відбувається досить своєрідно, виходячи з особливостей низки соціальних та особистісних факторів. Такі автори як В. Бодров, Ю. Дроздова, Л. Карамушка, В. Корольчук, М. Корольчук, С. Максименко, С. Миронець, В. Осьодло та І. Юник зазначають, що цей розвиток має на меті забезпечення досить надійної адаптації до конкретних і типових, життєвих та регіональних умов, що визначає формування стійких рис особистості, специфічних для більшості видів діяльності [1; 2; 6; 10; 11; 13].

Становлення суб'єкта діяльності є наслідком самовизначення й проходження людиною складного шляху свого розвитку, підготовки до входження у світ професій, освоєння професійної діяльності, адаптації до неї та удосконалення професійної майстерності. На цьому шляху постійно виникають нові вимоги до суб'єкта діяльності, до його професійної придатності і, у той самий час, рівень придатності, тобто ступінь відповідності особистості цим професійним вимогам, є фактором, що детермінує розвиток суб'єкта діяльності [1; 4; 6; 7; 13; 19; 21; 23; 24].

Формування професійної придатності нерозривно пов'язане із самовизначенням особистості, тобто із самореалізацією і самовдосконаленням людини у суспільстві, у праці й трудовому колективі [13; 14; 20; 21; 22]. Професійне самовизначення є багатомірним і багатоступеневим процесом, який можна розглядати під різними кутами зору, зокрема:

– як серію завдань, які ставить суспільство перед особистістю;

– як процес поетапного ухвалення рішення, за допомогою якого людина формує баланс між власними перевагами, інтересами, цілями й вимогами трудової діяльності, потребами суспільства тощо;

– як процес формування особистості професіонала, його індивідуального стилю та оцінки діяльності.

Отже, професійне самовизначення – це не тільки акт вибору професії, але й динамічна процедура формування професіонала на усьому життєвому шляху.

З огляду на розуміння професійного самовизначення як діяльності по інтеграції трудової активності у цілісну систему усіх форм її прояву, є усі підстави розглядати цей вид самовизначення як один з основних механізмів професійного розвитку [2; 5; 8; 12; 13; 19; 22].

Самовизначення – це не просто акт ухвалення рішення або усвідомлення себе. Більшість науковців стверджує, що професійне самовизначення – це діяльність людини, яка набуває того або іншого змісту, образів бажаного майбутнього, особливостей усвідомлення себе і свого місця у системі ділових міжособистісних стосунків [1; 2; 5; 7; 13; 15; 19; 22; 23].

Особлива увага до проблеми формування особистості професіонала викликана постановкою питань про зв'язок її змісту й динаміки із самовизначенням, з психодіагностичними показниками придатності людини до трудової діяльності, індивідуально-психологічними особливостями суб'єкта діяльності, з можливістю оцінки і прогнозування цього процесу.

Обґрунтування психодіагностичного інструментарію, організація дослідження та психологічна програма професійного самовизначення майбутніх фахівців сфери торгівлі. При складанні комплексу методик враховано можливості й обмеження кожної з них, у першу чергу, за точністю і надійністю вимірювання досліджуваних особистісних якостей. При цьому методики підбиралися таким чином, щоб психологічні особливості особистості, які вивчаються, в отриманих даних були представлені у якісних і кількісних характеристиках, у співставленні актуального статусу та загальних тенденцій змін і розвитку, у поєднанні даних самоспостереження, суб'єктивних оцінок і об'єктивних даних. Оскільки гіпотезою дослідження є припущення, що особливості професійного самовизначення майбутніх фахівців сфери торгівлі зумовлені індивідуально-психологічними, мотиваційними, емоційно-вольовими компонентами та компонентами професійного спрямування, тож, обираючи методи й методики дослідження, намагалися з'ясувати усі психологічні складові процесу професійного самовизначення обстежуваних [6; 11; 12; 13; 19; 20; 22].

Мотиваційну компоненту майбутніх фахівців СТ визначали за методиками: «Мотиви підприємництва» (Л. Карамушка, Н. Худякова) [3]; «Мотиви вибору професії» (В. Семиченко) [3]; «Оцінка рівня домагань» (В. Горбачевський) [1]; «Тест смислоттєвих орієнтацій» (Д. Леонтьєв) [1]. Дослідження професійного спрямування обстежуваних проводили за такими методиками: «Тест загальних здібностей до підприємницької діяльності» (Ю. Пачковський) [3]; «Адаптаційна мобільність» (Л. Карамушка, М. Москальов) [2]. Для визначення уявлення особистості про себе, ставлення до людей за самооцінкою використали методику Т. Лірі; рівень комунікативних та організаторських здібностей досліджували за аналогічною назвою методики (В. Бодров) [1]; «Тест для визначення готовності до ППД» (В. Петренко, М. Табохарлюк, О. Пасічник) [3]; індивідуально-психологічну компоненту обстежуваних досліджували за 16-факторним особистісним опитувальником Р. Кеттелла

(В. Бодров) [1], Фрайбурзьким особистісним опитувальником FPI та методикою Дж. Холланда (В. Бодров) [1], завдяки чому визначали рівень взаємозв'язків типу особистості зі сферою професійної діяльності. Рівень емоційно-вольової компоненти з'ясовували за «Самооцінкою емоційного стану» А. Уесмана і Д. Рікса; рівень емоційно-вольової регуляції – за методикою А. Зверкової, Е. Ейдмана [1]; рівень суб'єктивного контролю – за методикою «РСК» (В. Бодров) [1].

Враховуючи різноманіття методичних підходів і принципів дослідження особистості у процесі професіогенезу, відповідно до мети й завдань застосовано генетико-моделюючий метод (ГММ) дослідження особистості, в основу якого покладено систему таких п'яти принципів як: аналіз результатів за «одинацями», єдності біологічного і соціального, креативності, рефлексивного релятивізму, єдності генетичної й соціальної ліній розвитку, що запропонували С. Максименко, А. Мазаракі, Л. Кулаківська, Т. Кулаківський. Видається, нині це є інтегруючим системно-функціональним методом дослідження особистості [15, 110].

Організацію емпіричного дослідження здійснено у три етапи.

Перший присвячено теоретичному аналізу ступеня розробленості проблеми професійного самовизначення особистості у науковій літературі. На цьому етапі обґрунтовано методи і психодіагностичний інструментарій, визначено стратегію й концептуальну модель емпіричного дослідження.

На *другому* етапі з'ясовано зміст, структуру та особливості проявів професійного самовизначення (ПСВ) майбутніх фахівців СТ; визначено структурні компоненти і зв'язки між показниками, на підставі чого розроблено психологічну програму розвитку ПСВ майбутніх фахівців СТ.

На *третьому* етапі проведено формуючий експеримент, здійснено порівняльний аналіз результатів апробації психологічної програми розвитку, зроблено узагальнення й висновки.

Вибірка складалася зі студентів віком 18–20 років Київського національного торговельно-економічного університету, що навчалися за спеціальністю «Торговельне підприємництво».

Особливості організації роботи полягали у тому, що у дослідженні на першому етапі взяли участь дві групи студентів: випускники – 68 осіб (група № 1) і першокурсники – 84 особи (група № 2).

У формуючому експерименті взяли участь 30 випускників контрольної групи і 24 особи експериментальної. Обидві групи обстежувалися двічі, виявляючи фонові показники (відповідно Кв-1 і Ев-1), у другому обстеженні фіксувалися зміни, які відбулися в експериментальній групі після впливу психологічної програми (Ев-2) та у контрольній (Кв-2). До контрольної групи увійшли 38 першокурсників (Кп-1 і Кп-2) та 21 – до експериментальної (Еп-1 і Еп-2).

Мета, завдання та методика проведення формувального етапу дослідження. Мета формувального експерименту полягала у розробці, апробації та визначенні ефективності психологічної програми, спрямованої на розвиток професійного самовизначення майбутніх фахівців сфери торгівлі.

Для розвитку професійного самовизначення особистості виходили з підходу до змісту та структури роботи організаційних психологів, розробленого у лабораторії організаційної психології Інституту психології імені Г.С. Костюка АПН України [2; 3; 8]. Згідно із цим підходом, структура психолого-організаційної технології включає інформаційну, діагностичну та корекційно-розвивальну компоненти. Реалізуючи цю технологію для розвитку професійного самовизначення майбутніх фахівців сфери торгівлі, було використано психологічний тренінг [2; 3; 8; 10; 13].

РОЗДІЛ 1. Психологічне забезпечення самовизначення фахівців сфери торгівлі



Рис. 1.1. Концептуальна модель дослідження професійного самовизначення майбутніх фахівців сфери торгівлі

Джерело: розроблено авторами

Цілеспрямований вплив на основні компоненти професійного самовизначення пов'язаний з вирішенням таких основних завдань:

- ознайомлення студентів із сутністю та особливостями торговельно-підприємницької діяльності; складовими підприємницької поведінки; чинниками успішності підприємницької діяльності; розширення уявлень про шляхи й можливості самореалізації у професійній сфері;
- розвиток навичок самодіагностики рівня розвитку компонент професійного самовизначення, підвищення адекватності самооцінки;
- формування позитивної мотивації стосовно майбутньої професійної діяльності;
- удосконалення умінь психічної саморегуляції станів і управління поведінкою у складних ситуаціях;
- оволодіння вміннями та навичками конструктивного розв'язання конфліктів у міжособистісній взаємодії;
- розвиток підприємницьких здібностей.

Інструментарій психологічного тренінгу включав у себе інтерактивні та проєктивні техніки групової психологічної роботи, а саме: міні-лекції, груповий «мозковий штурм», метод незакінчених речень, групові дискусії, роботу у малих групах. Під час тренінгових занять застосовувалися методи, що припускають активні дії учасників з відпрацювання практичних навичок, отримання об'єктивного зворотного зв'язку, рефлексивні процедури з усвідомлення та аналізу власної поведінки й стану.

Загальна схема тренінгових занять містила такі етапи: створення єдиного психологічного простору, а також зворотного зв'язку (окремий учасник, уся група і навпаки); змістова інтерпретація ведучим сутності того чи іншого явища; проведення дискусій, рольової гри або здійснення (показ) окремих вправ для створення ситуацій рефлексії; отримання зворотного зв'язку у вигляді суджень, думок, нових ідей, пропозицій від усіх її учасників, упорядкування інформації та спільне її резюмування; зняття психологічного напруження

(релаксаційні вправи), підведення підсумків заняття (зіставлення цілей заняття з отриманим результатом) і постановка завдань на відпрацьовування набутих навичок у повсякденній діяльності й поведінці.

Організаційно тренінг розрахований на першокурсників та випускників. Блок для першокурсників включав 28 год і проводився протягом 7 днів по 4 год; блок для випускників – 24 год, що був реалізований за 4 дні по 6 год.

У експерименті усього брало участь 90 студентів. Експериментальна група складалася із 45 осіб. Окрім цього, для перевірки й порівняння ефективності використовуваних під час експерименту методик і процедур, вхідному й вихідному тестуванню піддавалися студенти, що входили до контрольної групи (68 осіб).

Програма тренінгу складалася з етапів знайомства, основної частини та підведення підсумків групової роботи.

Сутність формульованого експерименту полягала у цілеспрямованому впливі під час проведеного тренінгу на компоненти професійного самовизначення. При цьому, виходячи із визнання різного рівня розвитку (сформованості) компонент психологічної структури професійного самовизначення у майбутніх фахівців сфери торгівлі, вплив припускав або їхнє формування, або розвиток, або корекцію. Формульований вплив орієнтований на складові професійного самовизначення, а саме мотиваційні, індивідуально-психологічні, емоційно-вольові компоненти та компоненту професійного спрямування.

Дуже важливим для формування професійного самовизначення є усвідомлення вимог професійної діяльності й рівня особистісних якостей, чіткі уявлення про професію, професійно важливі якості, наявність адекватної самооцінки, реалістичність професійних цілей, вміння узгоджувати цілі із засобами і способами їхнього досягнення. Тренінг для першокурсників був спрямований на розвиток уявлень про майбутню професійну діяльність, формування реалістичної впевненості у собі, підвищення самооцінки, формування життєвих планів і коригування ціннісних орієнтацій, удоскона-

лення навичок психічної саморегуляції, розвиток комунікативної компетентності та формування конструктивного підходу до розв'язання конфліктів.

Зміст програми для випускників включав сприяння усвідомленню чинників успішної підприємницької діяльності, власних потреб, професійних інтересів, цінностей і планів, формування професійно важливих якостей, розвиток мотивації досягнення.

Програма розвитку професійного самовизначення майбутніх працівників сфери торгівлі (для першокурсників)

I етап. Вступ до тренінгу. Знайомство учасників тренінгу. Вивчення та аналіз очікувань учасників тренінгу. Визначення мети і завдань тренінгу. Ознайомлення з принципами та правилами групової роботи.

II етап. Основна частина.

Тема 1. Зміст, структура та функції професійного самовизначення майбутніх працівників торговельного підприємства. Міні-лекція «Особливості професійного самовизначення майбутніх фахівців сфери торгівлі». Рефлексивне завдання із подальшим обговоренням «Зміст діяльності підприємця. Чинники успішності підприємницької діяльності». Метод незакінчених речень із подальшим груповим обговоренням «Я обрав дану спеціальність, оскільки...». Рольові ігри: «Самопрезентація, або Хто я?», «Голосуйте за мене», «Розмова начистоту», «Позитивний монолог», «Холодний суп», «Мої недоліки».

Тема 2. Психологічні аспекти торговельної діяльності. Загальні основи психології торгівлі. Міні-лекція «Психологічні аспекти торгового бізнесу». Групова дискусія «Професійно важливі якості працівника сфери торгівлі». Рольові ігри: «І тут ви йому кажете...», «Переконання», «Розслаблення», «Медитація на диханні». Робота у парах «Складні ситуації».

Тема 3. Зміст та особливості підприємницької діяльності. Міні-лекція «Ресурси підприємницької діяльності». Мозковий

штурм «Особистісний капітал підприємця». Рольові ігри: «Відлуння», «Постав себе на місце іншого», «Так» означає «Ні», «Позитивне мислення», «Щасливе майбутнє», «Млин», «Зміна негативних думок на позитивні», «Спина до спини», «Конфліктні ситуації».

III етап. Підведення підсумків групової роботи. Рефлексивний аналіз групової роботи «Мій досвід у результаті тренінгу». Побажання учасникам тренінгу. Анкетування: «Мої враження від тренінгу», «Ефективність роботи тренінгу».

Програма розвитку професійного самовизначення майбутніх працівників сфери торгівлі (для випускників)

I етап. Вступ до тренінгу. Знайомство учасників тренінгу. Вивчення та аналіз очікувань учасників тренінгу. Визначення мети й завдань тренінгу. Ознайомлення з принципами і правилами групової роботи.

II етап. Основна частина.

Тема 1. Мотиваційний фактор в успішності підприємницької діяльності. Міні-лекція «Психологічні типи підприємців». Групова дискусія «Мотивація та її роль у підприємницькій діяльності». Рольові ігри: «Випусти пари», «Придумай девіз», «Прийняття себе», «Дихання», «Повне дихання», «Контакти», «Хто винен, або Кому сказати спасибі».

Тема 2. Індивідуальні особливості як фактор підприємницького успіху. Міні-лекція «Індивідуально-психологічний вимір особистості підприємця». Рефлексивне завдання із подальшим обговоренням «Психологічні ознаки підприємництва: ризик, активність, творчість, лідерство». Практичні вправи: «Хвастощі», «Контраст», «Контраргументи», «Я-реальне і Я-ідеальне», «Яким мене бачать», «Плани на майбутнє», «Викладення своєї позиції».

Тема 3. Формування та розвиток професійно важливих якостей, що забезпечують успіх діяльності. Міні-лекція «Психологічні чинники підприємницької активності». Практичні вправи: «Якості лідера», «Тренування лідерства», «Переправа», «Мої ресурси», «Планування майбутнього», «Копіювальна машина», «Співбесіда». Мозковий штурм «Здібності особистості, що сприяють підприємницькому успіху».

3 етап. Підведення підсумків групової роботи. Рефлексивний аналіз групової роботи «Мій досвід у результаті тренінгу». Побажання учасникам тренінгу. Анкетування: «Мої враження від тренінгу», «Ефективність роботи тренінгу».

Аналіз результатів дослідження особливостей професійного самовизначення майбутніх фахівців сфери торгівлі та застосування комплексної психологічної програми корекції професійного самовизначення. За результатами аналізу дослідження мотиваційної компоненти професійного самовизначення майбутніх фахівців сфери торгівлі встановлено, що у випускників безпосередні і внутрішні індивідуально значущі мотиви посідають в ієрархії вищі місця, аніж мотиви зовнішні й опосередковані. Це свідчить про те, що на етапі безпосереднього підходу до підприємницької діяльності випускники мають адекватну мотивацію щодо цілей і завдань діяльності у торговельному підприємстві і, навпаки, у першокурсників спостерігається перевага опосередкованих мотивів високого рівня, зовнішніх позитивних мотивів та наявність зовнішніх негативних мотивів, що потребує оптимізації й корекції мотиваційної сфери у обстежуваних.

Особливості мотиваційної сфери у обстежених першокурсників за методикою В. Горбачевського, порівняно з випускниками, полягають у визначеному для першокурсників симптомокомплексі – різко виражених мотиві престижу та мотиві уникнення, з низькою самоповагою, переоцінкою складності завдань та рівня мобілізації вольових зусиль для досягнення результатів. При цьому рівень сенсо-життєвих орієнтацій більше ніж на 21,3% знижений порівняно з групою

випускників, що свідчить про показання для застосування психологічної програми у процесі професійної підготовки майбутніх фахівців.

Порівняльний аналіз показників компоненти професійного спрямування надав змогу з'ясувати її особливості у першокурсників та випускників. Визначено, що випускникам притаманний високий рівень незалежності, вищий за середній рівень прагнення до подальшого розвитку, уміння йти на розумний ризик, цілеспрямованість і рішучість, що зумовлює у цілому вищий за середній рівень інтегральний показник загальних здібностей до підприємництва. У першокурсників особливості отриманих результатів полягають у тому, що п'ять із шести показників виявилися суттєво нижчими, аніж у випускників.

Водночас, середньо-вираженими складовими виявилися показники подальшого розвитку, творчих здібностей, цілеспрямованості і рішучості. Також виявлено нижчий за середній рівень розвитку у першокурсників таких складових як загальні здібності до підприємництва, потреба у незалежності та уміння обирати розумний ризик, що свідчить про доцільність психологічного супроводження першокурсників.

За результатами порівняльного аналізу з'ясовано: випускники мають високий рівень адаптаційної мобільності, але при цьому завжди діють відповідно до обставин і потребують більш високого розвитку здатності брати на себе відповідальність, здатності до інноваційних впроваджень та рішучості у складних ситуаціях.

Першокурсникам притаманна повільна адаптація, труднощі у взаємодії, певний рівень консерватизму, неготовність самостійно змінюватися. У цілому, як за окремими складовими, так і за інтегральною оцінкою адаптаційної мобільності вони потребують психологічної підтримки у процесі професійної підготовки.

У випускників більш розвинені комунікативні здібності, а організаторські якості і відповідальність потребують цілеспрямованого психологічного супроводу з відповідним тренінгом щодо розвитку зазначених характеристик.

Водночас, у першокурсників виявлено середній рівень комунікативних та нижчий за середній рівень організаторських здібностей, що свідчить про доцільність планомірної роботи у процесі професійної підготовки і психологічного супроводу щодо розвитку комунікативних та організаторських якостей. Для випускників у подальшій професійній діяльності бажано розширити діапазон психологічного супроводу з метою підвищення організаційної складової у структурі самовизначення майбутніх фахівців сфери торгівлі.

Визначення переважного типу ставлення до людей за методикою Лірі надало змогу зробити висновки про те, що у групі першокурсників переважають залежні, підозрілі, підлегли та агресивні типи стосунків, у яких відмічається конфліктна інтерперсональна поведінка, що потребує застосування психологічної програми.

За результатами порівняльного аналізу індивідуально-психологічних якостей першокурсників і випускників – майбутніх фахівців СТ – з'ясовано такі особливості. У випускників за рівнем взаємозв'язків типу особистості та сфери професійної діяльності професійно важливими у сфері торгівлі визначено, насамперед, підприємливий тип особистості з високим рівнем його вираження у сукупності із середньо-вираженням ознак соціального та реалістичного типів, що у підсумку зумовлює високий рівень професійного самовизначення майбутніх фахівців і характеризує їх як активних, упертих, підприємливих, схильних до керівництва і, водночас, емоційно чутливих. Це свідчить про політипологічну характеристику осіб, схильних до підприємницької діяльності.

Першокурсникам притаманний нижчий рівень професійно значимих типологічних ознак і вищий – показників інтелектуального, конвенційного та артистичного типів. Це вказує на консерватизм, підлеглисть, залежність, низькі організаційні й управлінські характеристики, що разом з емоційною залежністю в обох групах свідчить про необхідність застосування цілеспрямованої психологічної програми у системі професійної підготовки майбутніх фахівців СТ.

Результати дослідження особистісного профілю за методикою Р. Кеттелла показали найбільші відмінності у межах (23,8–33,8%) в емоційно-вольовій і комунікативній сферах ($p < 0,05$), а також за такими окремими професійно значимими факторами як нонконформізм, незалежність, дипломатичність.

За Фрайбурзьким особистісним опитувальником першокурсникам притаманне порушення соціальної адаптації та поведінки, що виявляється у схильності до стресового реагування на звичайні життєві ситуації, вираженому дезадаптаційному синдромі астеничного типу, з характерними ознаками в емоційному стані, поведінці, у ставленні до себе і соціального середовища, з притаманними для обстежуваних першокурсників інтроверсії при високій емоційній лабільності, нестійкості емоційного стану, що має прояв у частих коливаннях настрою, підвищеній збудливості, подразливості, недостатній саморегуляції.

Порівняльний аналіз усіх показників самооцінки емоційного стану випускників і першокурсників показав такі особливості. Поряд з вираженими показниками піднесеності та енергійності, у першокурсників відзначається тривожність і невпевненість у собі. У випускників показник емоційного стану визначено на рівні, вищому за середній, що вказує на результативність психологічного супроводу у період навчання та стійкості емоційної компоненти у структурі професійного самовизначення майбутніх фахівців СТ.

З'ясовано: випускникам притаманний високий рівень наполегливості, самовладання, що й зумовлює високі показники рівнів вольової саморегуляції з властивою емоційною стійкістю, активністю, силою намірів і прагненням до завершення розпочатої справи, а також достатній рівень довільного контролю емоційних реакцій і станів.

Особливостями емоційно-вольової саморегуляції у першокурсників є достатньо високий рівень наполегливості, нижчий рівень вольової саморегуляції та самоконтролю, що виявляється у підвищеній тривожності, зростанні внутрішньої напруги та недостатньому рівні довільного контролю емоційних реакцій і станів.

За результатами обстеження майбутніх фахівців СТ за комплексом методик (понад 40 показників) проведено факторний аналіз. Підводячи підсумок змістових елементів факторного аналізу за істотною вагою змінних, виокремлено провідні компоненти внутрішньої структури взаємозв'язків показників самовизначення майбутніх фахівців СТ, що включають чотири фактори:

- мотиваційний – F1;
- професійного спрямування – F2;
- індивідуально-психологічний – F3;
- емоційно-вольовий – F4.

На основі кореляційного та порівняльного аналізів визначено методичний апарат дослідження компонент професійного самовизначення обстежуваних за допомогою комплексу інформативних методик та їхніх змістових показників, які обумовлюють мотиви вибору професії і підприємництва, загальні здібності й готовність до торговельно-підприємницької діяльності, взаємозв'язок типу особистості або окремих факторів зі сферами професійної діяльності, а також види рівнів самоконтролю і вольової саморегуляції особистості.

За результатами порівняльного аналізу обох експериментальних і контрольних груп випускників та першкурсників визначено загальні закономірності, які полягають у тому, що під час другого обстеження випускників і першкурсників зафіксовано істотні позитивні зміни порівняно з фоновими й контрольними даними. Окрім того, означені позитивні зміни відбуваються за рахунок суттєвого зниження низького рівня емоційно-вольової компоненти, що свідчить про ефективність застосування психологічної програми розвитку емоційно-вольової компоненти професійного самовизначення майбутніх фахівців СТ.

Ефективність програми засвідчують суттєві позитивні зміни обстежуваних експериментальних груп порівняно з фоновими й контрольними даними як за окремими компонентами ПСВ, так і за їхньою інтегральною оцінкою (рисунки 1.2, 1.3).

**РОЗДІЛ 1. Психологічне забезпечення самовизначення
фахівців сфери торгівлі**

З'ясовано особливості функціональних механізмів, які розкриваються через вагомі факторні навантаження та показники методик, що визначають окремі фактори. Встановлено, що у мотиваційній компоненті ПСВ випускників переважаючими функціональними механізмами виявилися внутрішньо індивідуально значущі й безпосередні мотиви та їхні складові.

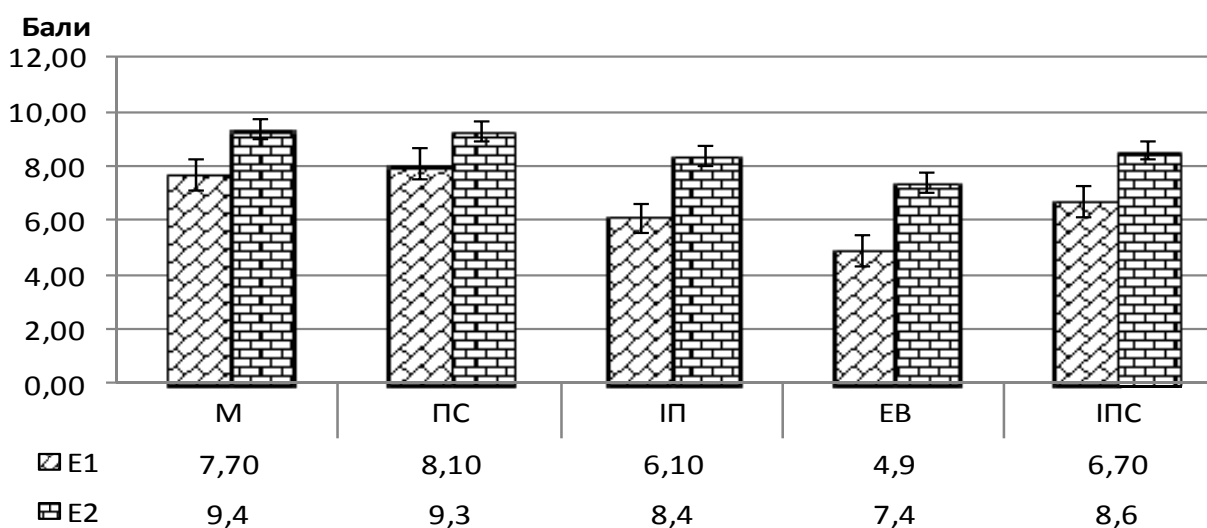


Рис. 1.2. Інтегральний показник компонент професійного самовизначення майбутніх фахівців сфери торгівлі експериментальної та контрольної груп випускників¹

Джерело: розроблено авторами

Для компоненти професійного спрямування найбільш вираженими функціональними механізмами у випускників виявилися високий рівень показників загальних здібностей та готовності до торговельно-підприємницької діяльності.

В емоційно-вольовій компоненті найбільш значимими функціональними механізмами ПСВ випускників виявилися високі рівні суб'єктивного контролю, вольової саморегуляції, самовладання, наполегливості і стійкості до стресу.

¹ М – мотиваційний; ПС – професійного самовизначення; ІП – індивідуально-психологічний; ЕВ – емоційно-вольовий; ІПС – інтегральний показник самовизначення.

У першокурсників аналіз структурних компонент професійного самовизначення показав: для них найбільш значимими виявилися такі компоненти як мотиваційна та індивідуально-психологічна, емоційно-вольова і професійна, котрі відрізняються нижчим показником розвитку цих компонент за особливостями функціональних механізмів, що виявилися у перевазі зовнішніх позитивних і наявністю зовнішніх негативних та опосередкованих мотивів, а також істотно нижчим рівнем загальних здібностей і готовності до ППД; нижчим рівнем взаємозв'язку типу особистості й сфери професійної діяльності, а також наявністю таких психологічних характеристик як залежність, конформізм, низький рівень комунікативних та організаційних здібностей. За емоційно-вольовою компонентою у першокурсників функціональні механізми ПСВ мають такі змістові характеристики: низький рівень суб'єктивного контролю, загальної інтернальності та вольового самоконтролю, самовладання і низької стійкості до стресу, що, у цілому, є показанням до застосування психологічної програми розвитку ПСВ першокурсників.

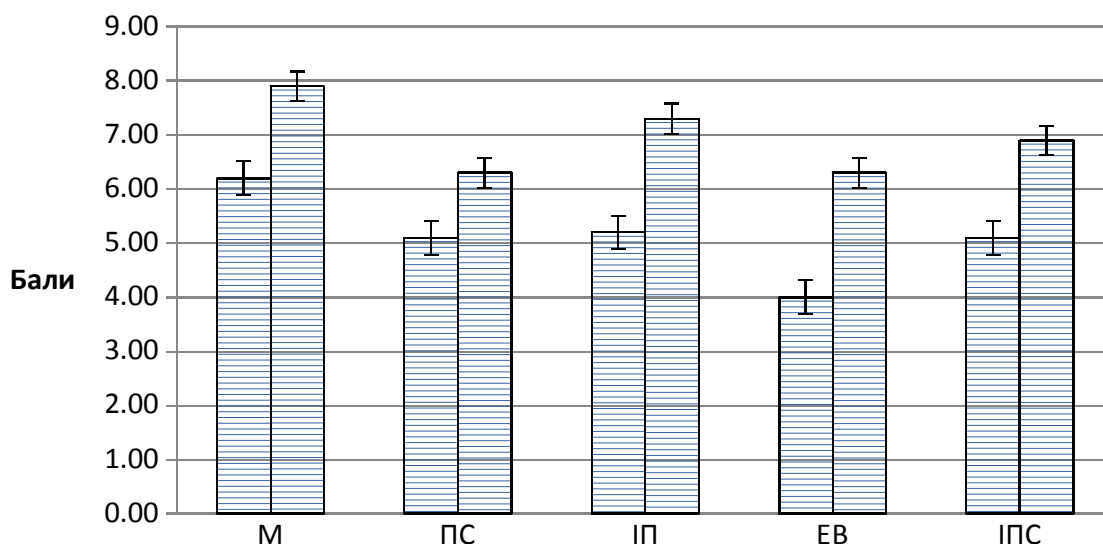


Рис. 1.3. Інтегральний показник компонент професійного самовизначення майбутніх фахівців сфери торгівлі експериментальної та контрольної груп першокурсників

Джерело: розроблено авторами

За результатами порівняльного аналізу чотирьох факторів інтегрального показника ПСВ майбутніх фахівців СТ визначено загальні закономірності: в обох експериментальних групах після застосування програми інтегральний показник ПСВ суттєво поліпшився за кількісними і якісними характеристиками.

Встановлено, що якісні характеристики є функціональними механізмами – складовими, за якими формуються компоненти самовизначення та які зумовлюють його розвиток. Насамперед, це такі компоненти: мотиваційна, професійної спрямованості, індивідуально-психологічна та емоційно-вольова. Функціональна взаємодія складових структурних компонент припускає можливе послаблення одних функцій і, водночас, більш інтенсивний прояв інших, що зумовлює розвиток окремих компонент і стабільність інтегральних характеристик професійного самовизначення майбутніх фахівців сфери торгівлі.

ВИСНОВКИ

1. У праці здійснено теоретичне узагальнення наявного у психологічній літературі матеріалу стосовно підходів до визначення поняття професійного самовизначення особистості. На підставі теоретичного та експериментального дослідження подано авторське визначення: професійне самовизначення розглянуто як інтегральне утворення особистості, яке виявляється у процесі професіогенезу за його структурними компонентами – мотиваційною, компонентою професійного спрямування, індивідуально-психологічною та емоційно-вольовою. Професійне самовизначення розвивається завдяки функціональним механізмам, що зумовлюють внутрішні індивідуально значимі та безпосередні мотиви, загальні здібності й готовність до торговельно-підприємницької діяльності, професійно значимі типологічні фактори, належність до підприємливого типу особистості, рівень суб'єктивного контролю, вольової саморегуляції та стійкості до стресогенних чинників, які у структурно-функціональній організації самовизначення виявилися провідними функціями – інтегруючими, мотивуючими, розвивальними і стабілізуючими.

2. Теоретичне узагальнення та аналіз результатів експериментального дослідження професійного самовизначення майбутніх фахівців СТ надали змогу розкрити концептуальні основи його структурно-функціональної організації. Встановлено, що самовизначення є цілісною структурно-функціональною організацією, яка функціонує у межах чотирьох її структурних компонент (F1 – мотиваційної; F2 – компоненти професійного спрямування; F3 – індивідуально-психологічної; F4 – емоційно-вольової) з відповідними функціями: інтегруючої, мотиваційної, розвивальної та стабілізаційної. Така функціональна взаємодія складових структурних компонент припускає можливе послаблення одних функцій і, водночас, більш інтенсивний прояв інших, що зумовлює розвиток окремих компонент і стабільність інтегральних характеристик професійного самовизначення майбутніх фахівців сфери торгівлі.

3. З'ясовано закономірності та особливості проявів компонент професійного самовизначення у майбутніх фахівців сфери торгівлі. Визначено, що у випускників: переважають внутрішні індивідуально значимі й безпосередні мотиви; достатньо виражені загальні здібності та готовність до професійної діяльності, здатність до прийняття рішення й усвідомлення своєї відповідальності за нього; добре розвинені комунікативні здібності, хоча організаторські потребують удосконалення. Стосовно індивідуально-психологічних характеристик, спостерігається високий рівень підприємництва, нонконформізму, незалежності із дещо нижчим рівнем емоційно-вольової стійкості.

4. На основі аналізу наукової фахової літератури і результатів емпіричного дослідження обґрунтовано та апробовано психологічну програму розвитку професійного самовизначення майбутніх фахівців сфери торгівлі. Доведено ефективність цієї програми на етапі проведення формувального експерименту, встановлено загальну закономірність, яка полягає в істотному покращенні в обох групах показників як структурних компонент, так й інтегральних показників професійного самовизначення обстежуваних порівняно з відповідними результатами фонові і контрольної груп.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бодров В.А. Психология профессиональной пригодности : учеб. пособ. / В.А. Бодров. – М. : ПЕР СЭ, 2012. – 511 с.
2. Карамушка Л.М. Психологія підготовки майбутніх менеджерів до управління змінами в організації : монографія / Л.М. Карамушка, М.В. Москальов. – Київ ; Львів : Сполом, 2014. – 216 с.
3. Карамушка Л.М. Мотивація підприємницької діяльності : монографія / Л.М. Карамушка, Н.Ю. Худякова. – Київ ; Львів : Сполом, 2011. – 208 с.
4. Клименко В.В. Психофізіологічні механізми праксису людини : монографія / В.В. Клименко. – Київ : Вид. дім «Слово», 2015. – 640 с.
5. Климов Е.А. Психология профессионального самоопределения / Е.А. Климов. – Ростов-н/Д : Феникс, 2006. – 512 с.
6. Корольчук М.С. Психодіагностика : навч. посіб. / М.С. Корольчук, В.І. Осьодло. – Київ : Ніка-Центр, 2013. – 336 с.
7. Корольчук М.С. Теорія і практика професійного відбору : навч. посіб. / М.С. Корольчук, В.М. Крайнюк. – Київ : Ніка-Центр, 2013. – 536 с.
8. Креденцер О.В. Психологічні аспекти підприємницької діяльності в сфері торгового бізнесу / О.В. Креденцер // Актуал. пробл. психології. – Т. 1 : Економічна психологія. Організаційна психологія : зб. наук. пр. Ін-ту психології ім. Г.С. Костюка АПН України / за наук. ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. – Київ : Міленіум, 2016. – Вип. 12. – С. 3–9.
9. Максименко С.Д. Генезис существования личности / С.Д. Максименко. – Київ : КММ, 2006. – 240 с.
10. Максименко С.Д. Теорія і практика психолого-педагогічного дослідження / С.Д. Максименко. – Київ : НДІП, 2016. – 240 с.
11. Миронець С.М. Структура професійно важливих якостей рятувальників МНС України / С.М. Миронець // Зб. наук. пр. Ін-ту психології ім. Г.С. Костюка НАПН України. – Київ, 2003. – Т. V. – Ч. 2 – С. 151.

12. Найдъонов М.С. Соціально-психологічні чинники престижності професії: підготовка молоді до активного самоздійснення на сучасному ринку праці : навч. посіб. / М.С. Найдъонов, Л.В. Григоровська та ін. – Кіровоград : Імекс-ЛТД, 2013. – 272 с.
13. Психологія професійного самовизначення особистості : монографія / М.С. Корольчук, В.М. Корольчук, Ю.В. Дроздова та ін. ; за заг. ред. М.С. Корольчука. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. – 280 с.
14. Пряжніков Н.С. Методы активизации профессионального и личностного самоопределения : учеб.-метод. пособ. / Н.С. Пряжников. – 2-е изд. – М. ; Воронеж : НПО МОДЗК, 2003. – 392 с.
15. Мазаракі А.А. Підприємництво: психологічні, організаційні та економічні аспекти : навч. посіб. / С.Д. Максименко, А.А. Мазаракі, Л.П. Кулаковська, Т.Ю. Кулаковський. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. – 720 с.
16. Тараєвська Л.С. Емоційний інтелект як складова людського капіталу / Л.С. Тараєвська [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Vpu/Ekon/2018_7/48.pdf
17. Щербан Т.Д. Теоретико-методичні підходи у дослідженні навчального спілкування / Т.Д. Щербан // Актуал. пробл. психології : зб. наук. пр. Ін-ту психології ім. Г.С. Костюка НАПН України ; Психологія навчання. Генетична психологія. – Т. X. – Вип. 23. – Київ : Логос, 2012. – С. 817–828.
18. Щотка О. П. Формування психологічної готовності студентів педагогічних університетів до професійно-управлінського самовизначення : автореф. дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія» / О.П. Щотка. – Київ, 2004. – 19 с.

19. 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, 2011. – 304 p.
20. Gergen C. Life Entrepreneurs: Ordinary People Creating Extraordinary Lives / C. Gergen, G. Vanourek. – N.Y. : Jossey-Bass, 2017. – 256 p.
21. Heckhausen H. Motivation and Action / H. Heckhausen, J. Heckhausen. – Cambridge : Cambridge University Press, 2008. – 526 p.
22. Leary M.R. The sociometer, self-esteem, and the regulation of interpersonal behavior / M.R. Leary [Eds. By R.F. Baumeister & K.D. Vohs] // The handbook of self-regulation: Research, theory, and application. – N.Y. : Guilford, 2004. – P. 373–391.
23. Rodewalt F. Self-esteem and self-regulation: Toward optimal studies of self-esteem / F. Rodewalt, M.W. Tragakis // Psychological Inquiry. – 2006. – Vol. 4. – № 1. – P. 66–70.
24. Shaver K.G. Person, process, choice: The psychology of new venture creation / K.G. Shaver, L.R. Scott // Entrepreneurship Theory and Practice, 2011. – P. 23–45.
25. Yunyk I. Cognitive Skills of Future Philologists: Content, Structure and Promising Directions of the Development / I. Yunyk // Mediterranean Journal of Social Sciences (Italy). – July 2015. – Vol. 6. – № 4. – S. 2. – P. 73–82 (SciVerse Scopus). – Doi:10.5901/mjss.2015.v6n4s2p73

РОЗДІЛ 2

МОТИВАЦІЙНІ ЧИННИКИ ВИБОРУ ПРОФЕСІЇ У ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНІЙ СФЕРІ

Актуальність дослідження. Яскравий показник перетворень, пов'язаних з євро-інтеграційними процесами у державі, – це зміни в усіх сферах суспільного життя. Їхня швидкоплинність і глибина провокують появу у молоді глобальних проблем, пов'язаних зі зміною соціально-економічних орієнтирів щодо вибору сфери професійної діяльності, та водночас є каталізатором розширення кола можливостей для пошуку альтернативних шляхів успішної самореалізації у побудові майбутньої професійної кар'єри.

На етапі прагнення стати рівноправним членом європейського співтовариства перед українським суспільством постає потреба у розумінні глибинних засад поведінкових механізмів особистості, заснованих на споживчо-мотиваційній сфері. Потреба й бажання опанувати професійно-значущими знаннями та навичками абітурієнта, прагнення до успішного професійного майбутнього, вмотивованість до кар'єрного зростання працюючого – це впливовий фактор успішності соціально-економічних і правових перетворень у державі. Саме такі міркування спонукають щодо здійснення більш детального пошуку визначення особливостей формування мотиваційної готовності до діяльності майбутніх фахівців торговельно-економічної сфери.

Дослідження відповідає науково-практичному напряму Національної стратегії розвитку освіти в Україні на 2012–2021 рр. [9] та виконане у рамках науково-дослідної роботи кафедри психології Київського національного торговельно-економічного університету за темою «Психологічне забезпечення професіогенезу фахівців торгівлі та сфери послуг».

Значний внесок у побудову теорій особистості, на яких сформована сучасна наукова база всебічних аспектів мотиваційної готовності особистості до різних сфер діяльності, зроблено відомими закордонними дослідниками у галузі психології та економіки, а саме: Дж. Аткинсоном, С. Адамсом, В. Врумом,

Ф. Герцбергом, К. Левіним, Е. Лоулером, А. Маслоу, Д. Мак-Клеландом, Л. Портером, Ф.Тейлором, Х. Хекхаузенем тощо [2; 3; 4; 8; 9; 13; 16; 19; 20].

Серед вітчизняних вчених особливе значення в осмисленні сутності мотиваційної сфери у професійній реалізації відіграли наукові дослідження К. Абульханової-Славської, Б. Ананьєва, Г. Балла, Л. Божовича, В. Вілюнаса, Є. Головахи, В. Давидова, Є. Ільїна, Є. Клімова, В. Ковальова, О. Кокуна, О. Леонтєва, Г. Ложкіна, С. Максименка, С. Рубінштейна, В. Шадрикова, П. Якобсона, Т. Яценко та інших. Щодо основних положень, які розкривають сутність мотиваційних процесів у професійній діяльності, то свій внесок зробили О. Винославська, В. Казміренко, К. Кальницька, А. Маркова, Т. Панчук, М. Рогов, В. Семиченко, Г. Яворська та інші [3; 4; 6; 7; 8; 9; 13; 16; 18].

Вивчення наукових джерел засвідчило, що інтерес до проблеми професійного розвитку, професіоналізації, професійних установок фахівців, особливо на етапі їхнього професійного становлення, останнім часом значно виріс. За роки незалежності України проблему мотиваційної готовності у процесі професіогенезу розглядали В. Барко, А. Вознюк, Ю. Дроздова, Л. Карамушка, С. Копилов, М. Корольчук, В. Крайнюк, О. Креденцер, С. Максименко, С. Миронець, В. Осьодло, Є. Потапчук, О. Тімченко, Н. Худякова, Ю. Швалб тощо [5; 7; 8; 9; 21].

Метою дослідження є визначення компонент мотиваційної готовності студентів торговельно-економічного закладу вищої освіти до вибору майбутньої професії, виявлення актуального рівня їхньої сформованості й подальшого розвитку шляхом розроблення та запровадження у навчально-виховний процес «Психологічної програми формування мотиваційної готовності студентів коледжу до майбутньої професійної діяльності».

Основою формування мети слугувала висунута гіпотеза: мотивація майбутніх фахівців у процесі навчання зазнає суттєвих змін, що, у свою чергу, негативно впливає на ефективність розвитку особистості у професіогенезі, а з'ясування

значущих компонент мотиваційної готовності та застосування Психологічної програми щодо їхньої корекції й формування сприятиме у розв'язанні значного кола проблемних питань у межах цього наукового пошуку.

Відповідно до мети визначено **завдання** дослідження:

1. Здійснити порівняльний аналіз основних теоретико-методологічних підходів до сутності проблеми мотиваційної готовності особистості у професіогенезі та розробити концептуальну модель дослідження.

2. Визначити значущі компоненти і сформувані психологічний інструментарій вивчення мотиваційної готовності студентів до професійної діяльності.

3. За результатами емпіричного дослідження обґрунтувати доцільність застосування авторської «Психологічної програми формування мотиваційної готовності студентів коледжу до майбутньої професійної діяльності».

Об'єктом дослідження є професійна спрямованість особистості до вибору професії.

Предмет дослідження – особливості психологічних умов формування мотиваційної готовності студентів торговельно-економічного коледжу до професійної діяльності.

Для досягнення поставленої мети та розв'язання завдань використано як загальнонаукові, так і спеціальні **методи дослідження**:

- *теоретичні* – як теоретичне підґрунтя для дослідження використано узагальнені результати оцінки наукових підходів до розв'язання проблеми професійної мотивації особистості у професіогенезі, а саме: порівняльний аналіз наукових підходів до формування мотиваційної сфери особистості;

- *емпіричні* – анкетування, бесіда, спостереження, інтерв'ю із застосуванням авторської анкети та батареї психодіагностичного інструментарію.

Наукова новизна отриманих результатів полягає у тому, що *вперше*:

- розроблено авторську анкету визначення структури та змісту сформованості компонент мотиваційної готовності студентів до майбутньої професійної діяльності;

**РОЗДІЛ 2. Мотиваційні чинники вибору професії
у торговельно-економічній сфері**

- на емпіричному рівні виявлено особливості змісту, структури проявів мотиваційної готовності студентів за такими компонентами як: типологічна, мотиваційна, волюва, регуляторна, когнітивна;

- розроблено Психологічну програму формування мотиваційної готовності студентів до майбутньої професійної діяльності та методичні рекомендації щодо її використання у навчально-виховному процесі.

Аналіз останніх досліджень і публікацій проблеми мотиваційної готовності особистості до професійної діяльності.

У результаті аналізу наукових праць з'ясовано різноманітні мотиви вступу молоді до закладу вищої освіти. Багато у чому формуванню таких мотивів сприяють соціально-економічні та політичні зміни в Україні, що відбулися останніми роками. Водночас можна відзначити й мотиви, які стабільно проявляються та не втрачають свого значення при змінах суспільного устрою.

Для більш повного аналізу проблемного значення теорії мотивації було застосовано порівняльний аналіз дослідження проблеми мотивації на різних історичних етапах її суспільного значення та впливу на компоненти мотиваційної структури особистості й суспільства (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Порівняльний аналіз наукових теорій за змістовими підходами до розв'язання проблем мотивації

№ п/п	Теорія	Зміст	Особливості, відмінності
I	Ранні теорії мотивації		
1.1	Теорія «багато та пряника» Адама Сміта	«Дослідження про природу і причини багатства народів» 1775 р. – «Людина завжди, при першій наданій можливості буде намагатися покращити свій економічний стан» [13, с. 9]	У цей період світогляд людини змінюється, злиденне життя, на межі голоду, її не влаштовує, мізерні заробітки не задовольняють

**Психологічне забезпечення професіогенезу
фахівців торгівлі і сфери послуг**

Продовження табл. 2.1

№ п/п	Теорія	Зміст	Особливості, відмінності
1.2	Традиційний підхід до вивчення теорії мотивації Фредеріка Тейлора	У ланці об'єктивних чинників, що створюють систему координат для поведінки людини, Ф. Тейлор приділяє особливу увагу системі стимулювання праці й дисциплінарним заходам (покарання економічними засобами) [12, с. 113]	Для високої мотивації працівників до праці необхідно: чітко нормувати й організувати працю; переходити до відрядних форм оплати праці при недопущенні зниження відрядної ставки; формувати єдині для всіх працівників умови матеріальної мотивації; компенсація «рутини» підвищеним заробітком. Проблемні сфери традиційних теорій: основний наголос зроблено на матеріальне стимулювання; фактори внутрішньої мотивації не беруться до розрахунку; постулюється єдиний підхід до мотивації будь-яких працівників
II	Змістові теорії мотивації визначення й класифікація потреб людей, що спонукають до дії		
2.1	Соціопсихологічна теорія мотивації Елтона Мейо	Значення надається нематеріальним стимулам і мотивам, особливо тим, які передбачають сприйняття індивіда групою, заохочення його дій іншими людьми. Доведено взаємозалежність покращання умов праці з її продуктивністю [13, с. 37]	Хоторнський експеримент дозволив зробити наступні висновки: соціальні норми поведінки впливають на продуктивність праці; соціальні стимули значним чином позначаються на поведінці членів організації; під час експерименту зафіксовано випадки, коли соціальні стимули повністю блокували дію економічних стимулів; групові чинники поведінки панують над особистісними; для діяльності усієї групи важливе неформальне лідерство

**РОЗДІЛ 2. Мотиваційні чинники вибору професії
у торговельно-економічній сфері**

Продовження табл. 2.1

№ п/п	Теорія	Зміст	Особливості, відмінності
2.2	Теорія самоактуалізації (мотивації) Абрахама Маслоу	Розкрито ієрархії потреб особистості. Кожного конкретного моменту людина буде прагнути до задоволення тієї потреби, що для неї є важливішою або сильнішою [10, с. 127]	<p><i>Рівні потреб:</i> фізіологічні; безпеки; соціальні; самоактуалізація (самовираження).</p> <p><i>Переваги:</i> розвиток системи мотивації відповідно до зміни потреб; створення ситуації, при якій працівник задовольняє свої потреби в інтересах організації; встановлення чіткого співвідношення між результатами та винагородою тільки за ефективну працю; контроль за рівнем самооцінки підлеглих; формування високого але реалістичного рівня результатів підлеглих.</p> <p><i>Недоліки:</i> не враховані індивідуальні риси людей; ідея переходу з рівня на рівень ланцюга потреб не підтверджується практикою управління; модель піддається адаптації в практиці управління лише у малому та середньому бізнесі</p>
2.3	Теорія потреб (ERG) Клейтона Альдерфера	К. Альдерфер припустив, що існують три базові потреби: – потреби, пов’язані з існуванням; – потреби у спілкуванні з іншими людьми; – потреби в особистісному зростанні [18, с. 52]	Різниця з теорією А. Маслоу полягає у тому, що ці базові потреби не пов’язані між собою ієрархічною залежністю і усі вони можуть впливати на людину одночасно; також засвідчує рух не лише від нижчих потреб до вищих, а й у зворотному напрямі, який демонструє посилення мотивуючої дії нижчих потреб за неможливістю задоволення вищих
2.4	Двофакторна теорія трудової мотивації (теорія мотиваційної гігієни) Фредеріка Герцберга	Є розвитком ідей А. Маслоу щодо потреб та їхньої реалізації в праці. Виділяються дві групи факторів праці:	Гігієнічні фактори формують середовище, в якому виконується робота, мотиваційні фактори впливають на почуття задоволення процесом діяльності

**Психологічне забезпечення професіогенезу
фахівців торгівлі і сфери послуг**

Продовження табл. 2.1

№ п/п	Теорія	Зміст	Особливості, відмінності
		<p>– власне мотиватори, які частіше спонукають людей до інтенсивної праці; – гігієнічні фактори, що створюють приємну атмосферу праці [10, с. 132]</p>	<p><i>Переваги:</i> мотиваційні чинники у недостатньому вигляді не викликають незадоволення; їхній перелік дозволяє працівникам самостійно виявляти свої уподобання; трудові успіхи, визнання заслуг, службове та професійне зростання посилюють позитивні мотиви поведінки. <i>Недоліки:</i> наявність двох груп чинників не завжди можлива і не завжди підходить працівникам; суб'єктивні методи дослідження</p>
2.5	Теорія набутих потреб Девіда Мак-Клелланда	<p>У цій концепції в основу механізму мотивації людини до високопродуктивної праці також закладено задоволення потреб. Дана теорія пов'язана з вивченням впливу на поведінку людини трьох груп потреб вищих рівнів: причетності (співучасті), успіху (досягнення), влади. Ці, досить сильні для людини потреби, значно впливають на її поведінку і змушують діяти [13, с. 77]</p>	<p><i>Переваги:</i> люди із сильною потребою у владі придатні до керівних посад, мають організаторські здібності, впевнені у собі; люди із сильною потребою до успіху прагнуть до помірному ризику, особистої відповідальності, ініціативи; люди із сильною потребою у причетності швидко налагоджують доброзичливі відносини в колективі, успішно вирішують спори й конфлікти, надають емоційну підтримку. <i>Недоліки:</i> недостатньо враховані індивідуальні особливості кожного; не показано механізм задоволення потреб нижчого рівня, які у нестійкій українській економіці не менш активні, аніж вищі; використання моделі на практиці викликає значні організаційні труднощі</p>

**РОЗДІЛ 2. Мотиваційні чинники вибору професії
у торговельно-економічній сфері**

Продовження табл. 2.1

№ п/п	Теорія	Зміст	Особливості, відмінності
2.6	Теорія «ієрархічної структури диспозицій особистості» Володимира Ядова	Спрямованість інтересів орієнтує людей у соціальній дійсності. Формування системи цінностей у людини обумовлено тим, яку діяльність вона здійснює, як вона організована, її зміст [10, с. 92]	При класифікації потреб В. Ядов спирався на уявлення про соціальну поведінку. За основу класифікації потреб взято класифікацію потреб А. Маслоу, який розглядав мотивацію як свідому регуляцію людини, як провідний механізм формування поведінки
2.7	Теорія мотивації досягнень Хайнца Хекхаузена	Модель мотивації Х. Хекхаузена диференційована та конкретизована у структурних компонентах. Мотиваційний процес – це оцінка подій з погляду цінностей, вірогідності досягнень, що включає емоційні оцінки й потяги. У моделі це підміняється інформаційним процесом, а мотивація, що є єдністю афективних і когнітивних процесів, перетворюється у когнітивний процес [1, с. 645]	Розглядав мотивацію як свідому регуляцію людини, провідний механізм формування поведінки. Мотивація досягнення спрямована на певний кінцевий результат, на досягнення успіху або уникнення невдачі, тож вона орієнтована на ціль. Підштовхує людину до «природного» результату низки пов'язаних одна з одною дій. Запропонована модель мотивації має таку ієрархічну структуру компонент: ситуація досягнення, ціль, дія, результат, наслідки (наслідки передбачають оцінку оточення та власну самооцінку), самооцінка і результат передбачають зіставлення з рівнем домагань та атрибуцію результату
III	<i>Процесуальні теорії мотивації</i> Головним у цих теоріях є розуміння того, як людина розподіляє зусилля для досягнення різних цілей і як вибирає конкретний вид поведінки		
3.1	Теорія справедливості Стейсі Адамса	Мотивація залежить від того, наскільки справедливим нам здається ставлення до нас у соціальному середовищі (трудова діяльність). В основі уявлень про справедливість є наша оцінка власної праці (вкладу)	Мотивація залежить від того, наскільки справедливим нам здається ставлення до нас на робочому місці. <i>Переваги:</i> роз'яснення перспектив (зусилля – винагорода); пояснення працівникам залежності винагороди від результатів праці

**Психологічне забезпечення професіогенезу
фахівців торгівлі і сфери послуг**

Продовження табл. 2.1

№ п/п	Теорія	Зміст	Особливості, відмінності
		та того результату (винагороди), який ми отримуємо за свій внесок [2, с. 24]	<i>Недоліки:</i> модель спирається на задоволення потреб за допомогою грошей; визначення справедливості винагороди суб'єктивно як з боку працівника, так і з боку керівника. Практично не піддається узгодженню
3.2	Теорія очікувань Віктора Врума	Базується на тому, що «наявність активної потреби не є єдиною необхідною умовою мотивації людини на досягнення певної мети. Людина має також сподіватися на те, що обраний тип поведінки дійсно призведе до задоволення або набуття бажаного [11, с. 102]	<i>Переваги:</i> встановлення чіткого співвідношення між результатами та винагородою лише за ефективну працю; контроль за рівнем самооцінки підлеглих, їхніх навичок та знань; формування високого, але реалістичного рівня результатів праці підлеглих. <i>Недоліки:</i> не цілком враховані індивідуальні особливості людей і самої організації; недостатньо опрацьовані методологічні заходи та технічна сторона застосування моделі у практиці управління
3.3	Комплексна модель мотивації Лаймана Портера та Едварда Лоулера	Ця модель містить у собі елементи теорії очікування і теорії справедливості, де фігурують п'ять змінних: витрачені зусилля, сприйняття, отримані результати, винагорода, ступінь задоволення. Результативна праця веде до задоволення (Праця – Результати – Задоволення) [19, с. 343]	<i>Переваги:</i> результативна праця веде до задоволення; результат залежить від витрачених зусиль, здібностей, характеру; рівень докладання зусиль визначається цінністю винагороди і ступенем впевненості у належній винагороді. <i>Недоліки:</i> основна проблема як для керівника, так і для працівника; оцінка здібностей і рис характеру суб'єктивна і може не відповідати дійсності
3.4	Теорія вищого рівня Кларка Халла – Кеннета Спенса (Халла – Спенса)	Мотиви людини пояснюються з точки зору низки свідомих і несвідомих спонукань, таких як спонукання поїсти, якщо голодний, або	У теорії Халла-Спенса представлені такі основні терміни: сила навику (Н), потяг (D), додаткова мотивація (К) та гальмування мотивації (I)

**РОЗДІЛ 2. Мотиваційні чинники вибору професії
у торговельно-економічній сфері**

Продовження табл. 2.1

№ п/п	Теорія	Зміст	Особливості, відмінності
		спонукання позбутися тривоги. Цей підхід приділяє більше уваги активізуючій функції мотивів, аніж ролі конкретних мотивів, які визначають прагнення людей до досягнення тих, а не інших цілей [20, с. 262]	
3.5	Теорія посилення мотивації Береса Фредеріка Скінера	Поведінка людей здебільшого обумовлена наслідками їхніх дій у подібній ситуації в минулому. Схематично механізм поведінки представлено таким чином: стимул → поведінка → наслідки → майбутня поведінка. Відповідно до цієї моделі наявність стимулів викликає певну поведінку людини [18, с. 71]	<i>Позитивне</i> підкріплення спрямоване на посилення бажаної поведінки, включає у себе нагороду, що призводить до повторення бажаної поведінки. <i>Негативне</i> підкріплення фокусується на посиленні бажаної поведінки, але негативному; людина переходить до бажаної поведінки для того, щоб позбутися негативного стану
3.6	Процесуальний підхід до вивчення мотивації з акцентом на процесі взаємодії Дžadсона С. Брауна	Мотивування через саму діяльність, використовує внутрішні стимули інтересу до діяльності, задоволення від процесу, від можливості виявити свої здібності, власні сили після ухвалення прийняття рішень та виконанні виробничих завдань [16, с. 321]	Акцентує увагу на сукупності внутрішніх і зовнішніх стимулів
3.7	Когнітивна теорія мотивації Жана Піаже	У межах цієї теорії вивчають зв'язок мислення з рівнем домагань та вплив на цей процес мотивації досягнення [20, с. 90]	Ж. Піаже розглядає мислення як біологічний процес. У міру того як виникає новий досвід, у маленької дитини з'являється мотивація розвивати нові схеми, щоб справлятися із цим за допомогою акомодатії

**Психологічне забезпечення професіогенезу
фахівців торгівлі і сфери послуг**

Закінчення табл. 2.1

№ п/п	Теорія	Зміст	Особливості, відмінності
3.8	Теорія когнітивного дисонансу Леона Фестінгера	Особливою є потреба в корекції невідповідності між різними мотивами та настановами [20, с. 206]	Теорія досліджує поведінку суб'єкта з метою приведення її у відповідність з уявленнями про те, як потрібно поводитися, вивчає явище дисонансу між мотивами до вибору і після його здійснення
3.9	Психоаналітична мотиваційна теорія Зигмунда Фрейда	<p>Теорія базується на психодинамічному підході до вивчення поведінки людини. Фрейд стверджував, що рушійними силами людської поведінки є інстинкти:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ерос – інстинкт життя; • Танатос – інстинкт агресії, руйнування, смерті. <p>Інстинкт, за З. Фрейдом, має чотири основних параметри – джерело, мета, об'єкт і стимул.</p> <p>Психоаналітична теорія розглядає людину як єдність трьох структурних компонент: «Его» (Я) – свідомість себе, особиста визначеність; «Ід» (Воно) – резервуар інстинктів та імпульсів; «Супер его» – моральні аспекти поведінки людини, що оточують особистість – несвідоме [3, с. 12]</p>	Психофізіологічний рівень вивчення процесу формування мотивації, акцентується на фізіологічному енергетичному потенціалі, на суб'єкті діяльності. <i>Мотиваційна сфера</i> – це арена нескінченної діяльності свідомості над примиренням двох тенденцій: підсвідомих імпульсів та заборон, що формує суспільство

Джерело: розроблено авторами

Аналіз наукових підходів і різноманітність теорій мотивації особистості дали підстави для розроблення Концептуальної моделі дослідження самовизначення майбутніх фахівців торговельно-економічної сфери, скорочена структура якої представлена на рис. 2.1.

Отже, дослідження мало на меті реалізацію чотирьох основних етапів: теоретичного, констатувального, формуючого й заключного, що передбачав формування наукового звіту та обґрунтування, за результатами емпіричної частини дослідження, доцільності використання «Психологічної програми формування мотиваційної готовності студентів до майбутньої професійної діяльності» (далі: «Психологічна програма»).

Є. Ільїн стверджує, що основними мотивами вступу молоді до закладів вищої освіти є: бажання перебувати у колі студентства, велике суспільне значення професії і широка сфера її застосування, відповідність професії інтересам і схильностям та її творчі можливості. Також автор акцентує увагу на гендерних відмінностях у значущості мотивів дівчат і хлопців. Дівчата частіше відзначають велике суспільне значення професії, широку сферу її застосування, можливості працювати у великих містах і наукових центрах, бажання брати участь у студентській художній самодіяльності, хорошу матеріальну забезпеченість професії. Хлопці ж частіше відзначають, що вибрана професія відповідає їхнім інтересам і схильностям. Також респонденти зазначеної вибірки частіше посилаються на сімейні традиції [3, с. 256].

Інтерес дослідження провідних мотивів молоді до вступу у ЗВО та подальшій особистісній реалізації себе у професіогенезі викликано бажанням з'ясувати їхню зміну під впливом соціально-економічних процесів. Порівняльний аналіз досліджень у різні часи державотворення України дає підстави стверджувати, що зміна соціально-політичних та економічних векторів у суспільстві впливає на розвиток суспільної свідомості молоді, зокрема, на формування її мотиваційної сфери до особистісного зростання та самореалізації себе у професіогенезі.

Психологічне забезпечення професіогенезу фахівців торгівлі і сфери послуг

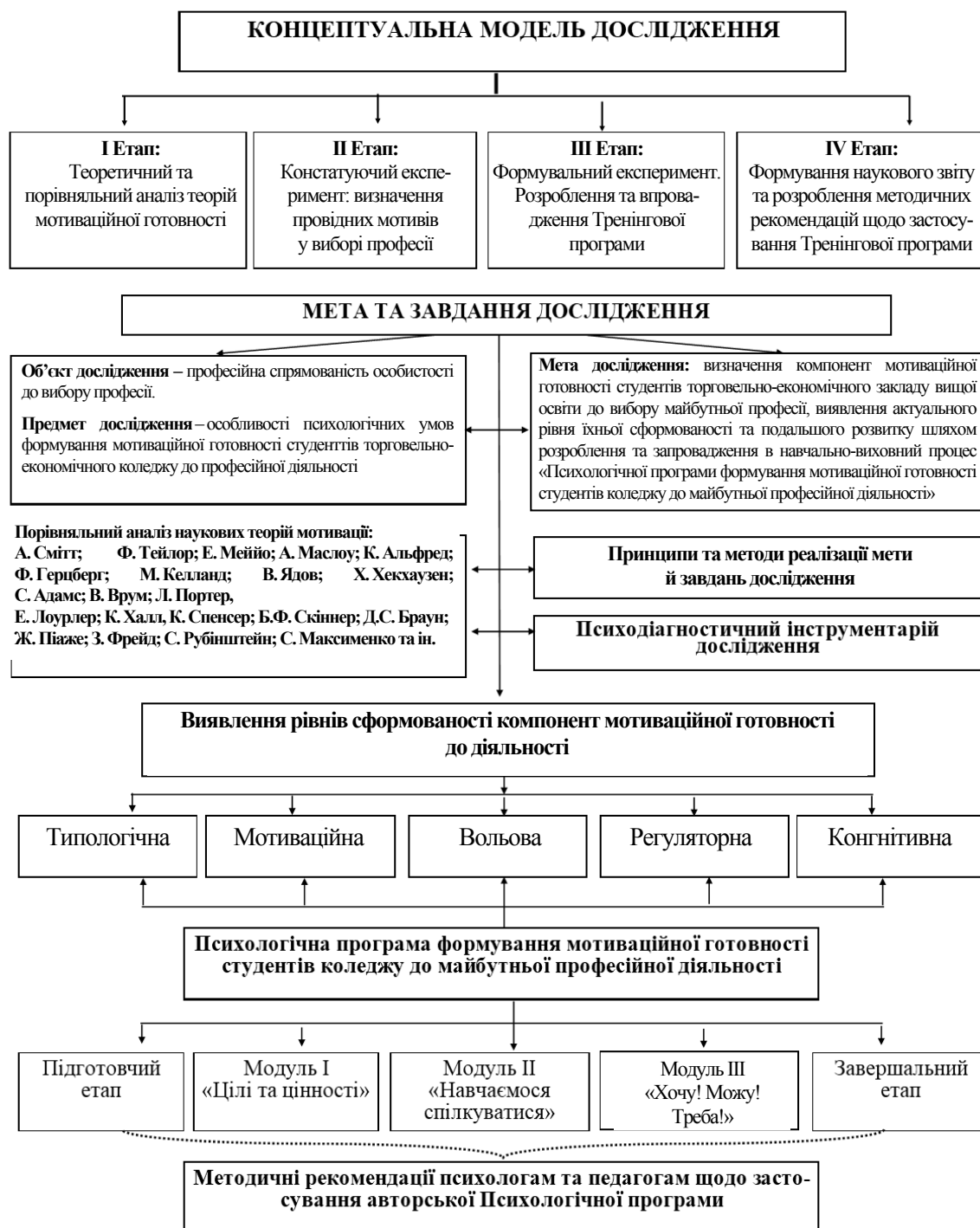


Рис. 2.1. Концептуальна модель дослідження професійного самовизначення майбутніх фахівців торговельного підприємництва

Джерело: розроблено авторами

Так, С. Бобровицька, яка досліджувала мотиви молоді до вступу у заклади вищої освіти педагогічного спрямування, зазначає, що соціальні умови життя істотно впливають на мотиви вступу до вишу. У період реформ та зміни векторів соціально-економічного й політичного розвитку країни неодмінно відбувається втрата колишніх цінностей та орієнтирів у житті, бідацьке становище системи освіти та армії призвели до мотивів вступу до вишу. Тільки 43% опитаних першкурсників педагогічного інституту мали орієнтацію на оволодіння професією, при цьому лише половина заявила, що їм подобається робота і спілкування з дітьми. Останні (з орієнтованих на педагогічну професію) прийшли до педагогічного вишу лише тому, що їм подобається якийсь предмет або ж для підвищення інтелектуального рівня.

Друга група студентів, що становила більшість (57%), вступаючи до вишу, не ставила перед собою мети здобути педагогічну освіту і не хотіла працювати за фахом. Мотиви вступу до педагогічного вишу (ймовірно, як і до будь-якого іншого) у них були: легкість, з їхнього погляду, вступу, небажання йти до армії (у хлопців), можливість спілкування з ровесниками, потреба у часі для самовизначення, престижність диплома про вищу освіту (саме диплома, а не освіти) [3, с. 256].

Водночас дослідження А. Печнікова та Г. Мухіна дають полярні результати – автори зазначають, що серед провідних мотивів у студентів є «професійні мотиви» та «мотиви особистого престижу».

Менше значення мають «прагматичні мотиви» (отримати диплом про вищу освіту) та «пізнавальні мотиви». Щоправда, на різних курсах роль домінуючих мотивів змінюється. На першому курсі провідним є «професійний» мотив, на другому – «особистого престижу», на третьому і четвертому курсах – обидва ці мотиви разом, а на четвертому – ще й «прагматичний». На успішність навчання більшим чином впливають «професійний» та «пізнавальний» мотиви. «Прагматичні мотиви» були в основному характерними для маловстигаючих студентів. Схожі результати досліджень з деякими відмінностями знаходимо у М. Вовчик-Блакитної, Ф. Рахматулліна та інших.

Неоднозначність поглядів на проблему мотивації особистості до вибору майбутньої професії, зміни пріоритетів у формуванні мотиваційної сфери особистості на етапі професіогенезу спонукали до більш поглибленого вивчення проблеми формування мотиваційної готовності особистості до вибору професії саме у торговельно-економічній сфері.

На етапі констатувального експерименту, з метою з'ясування мотивів вибору майбутньої професії, було застосовано авторську анкету виявлення мотивів вибору майбутньої професії студентами. Загальна кількість респондентів становила 255 осіб (табл. 2.2), із них 105 хлопців та 150 дівчат віком від 16–18 років.

Таблиця 2.2

**Провідні мотиви вибору майбутньої професії
майбутніми фахівцями торговельно-економічної сфери**

№ п/п	Кількість студентів (n)	Вік	Кількість (n)	(%)	Примітка
1	Хлопці	16–18	105	41	
2	Дівчата	16–18	150	59	
3	Усього респондентів	16–18	255	100	

Джерело: розроблено авторами

Для реалізації мети та завдань дослідження було використано кількісний метод збору інформації – анкетування, яке проводилося за авторською анкету «Мотиваційна готовність до опанування обраною спеціальністю». Ця анкета складається зі вступу, інструкції, відкритих і напіввідкритих запитань та переліку професій.

Принцип складання авторської анкети базувався на попередньому вивченні літературних джерел з питань дослідження мотиваційної сфери особистості у виборі майбутньої професійної діяльності, опитування майбутніх абітурієнтів під час заходів профорієнтаційної роботи, індивідуальних

бесід з батьками під час батьківських зборів. Також здійснювався аналіз успішності студентів, зміна їхньої мотиваційної сфери у процесі опанування навчальним матеріалом. Значущими для складання питань анкети стали результати опитування роботодавців щодо реалізації випускників ЗВО на етапі їхнього первинного професійного становлення.

Перелік запитань анкети було спрямовано на виявлення психологічних умов формування мотиваційної готовності студентів (майбутніх фахівців) торговельно-економічної сфери до професійної діяльності.

Метою складання авторської анкети було встановлення провідних мотивів вступу молоді до коледжу, усвідомлення реалій обраного фаху, готовність до професійної реалізації в обраній сфері та рівень сформованості поглядів студентів на подальший професійний розвиток. Відповіді оцінювалися шляхом ранжування.

Анкетування було проведене у комплексі психодіагностичного дослідження на початковому етапі констатувального експерименту упродовж 2016–2017 рр. серед студентів 1–3-х курсів (спеціальностей підприємництво, торгівля та біржова діяльність й маркетинг) Торговельно-економічного коледжу Київського національного торговельно-економічного університету (ТЕК КНТЕУ).

Структура анкети побудована з урахуванням попереднього теоретичного аналізу, зустрічей і співбесід як з абітурієнтами, так і з батьками під час днів відкритих дверей та профорієнтаційної роботи у підшефних навчальних закладах середньої освіти. За результатами моніторингу становлення молодих фахівців (випускників коледжу у процесі адаптації до діяльності) через отримання інформації від роботодавців тощо.

Усього в анкеті, запропонованій для опитування студентів, було 15 запитань, спрямованих на з'ясування провідних мотивів, які впливали на вибір майбутньої спеціальності студентами коледжу, виявлення чинників, що мали вирішальний вплив на обрання професії, з'ясування уявлень студентів про перспективи професійного розвитку тощо. Питання мали як деталізовану форму відповідей, так і прості відповіді «так»; «ні»; «важко відповісти».

Для більш наглядного уявлення інформацію подавати-
мемо у відсотковому еквіваленті.

На перше запитання «Які з перерахованих нижче причин зробили вирішальний вплив на ваше рішення про вступ до коледжу?» відповіді респондентів шляхом ранжування за ваговими значеннями розподілилися наступним чином.

Для 84% опитаних респондентів основним мотивуючим фактором вступу було бажання піти зі школи («марно витратити час», стати самостійним, скоріше заробляти на життя тощо).

Для 76% опитаних мотивуючим фактором виявився вплив засобів масової інформації (ЗМІ) та мас-медіа (особливо вплинули на вибір сфери майбутньої діяльності телевізійні передачі «Орел і решка», «Світ навиворіт», «Ревізор» та інформація про конкурси стартапів з наступним фінансуванням більш успішних і виділенням грантів для їхньої подальшої реалізації).

На третє місце за важливістю впливу опитувані 72% поставили як вагомий мотивуючий фактор зростання вірогідності вступу до КНТЕУ за скороченою програмою за дипломом молодшого спеціаліста.

На четвертому місці вибір опитуваних 68% респондентів – престижність навчання у Торговельно-економічному коледжі як у структурному підрозділі КНТЕУ.

П'ятим за вагою впливу для 54% респондентів мотивуючим фактором вступу до ТЕК КНТЕУ була можливість уникнути (для 3-го курсу) й зменшити кількість та прохідний бал при здачі (1-й і 2-й курс) ЗНО можливість продовжувати навчання в університеті за ступеневою освітою, тобто за внутрішніми фаховими випробуваннями.

Шостий за значимістю мотивуючий фактор вступу, на думку 49% респондентів, – це бажання, а іноді навіть і рішення батьків: у відповідях студенти пояснювали, що батьки обґрунтовували свої побажання аналізом відгуків про коледж, широкими можливостями для працевлаштування, можливістю відкрити власну справу, прикладом значущих осіб, власним прикладом реалізації себе у професіогенезі, можливістю продовжувати навчання у КНТЕУ, в іншому ЗВО чи за кордоном.

Сьомим мотивуючим фактором стало зручне місце розташування навчального закладу – вибір 37% респондентів.

Восьме місце: 37% респондентів обрали для себе як мотивуючий фактор вибору місця навчання можливість навчатися разом з друзями. Вважаємо за важливе відмітити, що ця категорія студентів вказувала мотиваторами вступу для себе ще й можливість ступеневої освіти, бажання піти зі школи та більшу вірогідність вступу до ЗВО.

Останнє, дев'яте місце: 10% респондентів поділили два мотивуючих фактори – можливість отримати знання й навички, необхідні для професійного становлення у сфері, про майбутню професійну реалізацію у якій давно мріяли, та фактор легкості вступу до коледжу порівняно із формою вступу незалежного зовнішнього оцінювання.

Метою наступних трьох запитань було бажання з'ясувати рівень сформованості мотивації досягнення успіху до оволодіння знаннями за обраною спеціальністю. Так, на запитання «Чи подобається вам навчання за обраною спеціальністю?» 78% респондентів відповіли позитивно, 3% – негативно й 19% респондентів дали відповідь, що ще не визначилися, чи хочуть вони працювати за обраним фахом.

На запитання з приводу здійснення очікувань щодо умов та змісту навчання 68% респондентів дали позитивну відповідь, 25% відповіли, що їхні сподівання реалізувалися частково, а 7% – не здійснилися (дали негативну відповідь).

На запитання, чи змінили б ви своє рішення, якби знову вступали до обраного вами навчального закладу: 81% респондентів підтвердили незмінність свого бажання вступу до ТЕК КНТЕУ й обрали б ту саму спеціалізацію, за якою навчаються, 13% підтвердили своє рішення щодо вступу до ТЕК КНТЕУ, але на іншу спеціальність, і 6% виказали своє розчарування у вступі до коледжу.

Розвиток позитивних навчальних мотивів – невід'ємна складова виховання особистості студента, адже сформована під час навчання структура мотивів стає стержнем особистості майбутнього фахівця, що й намагалися з'ясувати

у наступному запитанні. Респондентам було запропоновано назвати три основних причини відвідування навчальних занять. Відповіді поділили на дві групи: мотиви досягнення успіху та мотиви уникнення невдач (проблем, труднощів).

Отже, *мотиви досягнення успіху*: для 94% респондентів найважливішим мотивом відвідування навчальних занять є отримання диплому, для 76% – подальша перспектива навчання в університеті (у нашому випадку більшість зазначили вступ до КНТЕУ, 69% респондентів відвідують заняття заради знань, для 53% головне – це спілкування з викладачами та студентами, мотивуючим фактором для 41% респондентів є цікава й потрібна інформація, отримана від викладачів, 25% респондентів подобається процес навчання, для 20% респондентів важливим мотивуючим фактором є можливість отримати стипендію (при високих навчальних показниках), 18% мотивує ставлення до себе (як до дорослого, майбутнього колеги, завжди з повагою, зацікавлене ставлення) викладачів і студентів;

– *мотиви уникнення невдач*: 18% респондентів відвідують навчальні заняття для того, щоб не відробляти потім (не перездавати) пропуски, для 15% провідним мотивуючим фактором відвідування навчальних занять є уникнення в такий спосіб конфліктів з батьками, причиною яких можуть стати виклики батьків до коледжу у разі невиконання студентом навчального плану, 7% респондентів уникають пропусків занять, оскільки побоюються можливості повернутися до школи, 2% респондентів відвідують усі заняття тому, що за їхньою думкою «у них немає вибору».

Наступне запитання було спрямоване на оцінювання реальності власних можливостей щодо майбутнього працевлаштування за обраною спеціальністю. Студентам було запропоновано з представленого списку професій вибрати ті, на які на їхню думку, реально буде працевлаштуватися після отримання диплома молодшого спеціаліста за обраним фахом та коротко їх описати (максимально – п'ять посад). Варто зазначити, що загалом студенти продемонстрували високий рівень обізнаності щодо реалій ринку праці та вимог роботодавців, а саме:

РОЗДІЛ 2. Мотиваційні чинники вибору професії у торговельно-економічній сфері

• *майбутні молодші спеціалісти з товарознавства та комерційної діяльності вважають*, що після закінчення навчання вони можуть розраховувати на наступні посади – продавець (100%), товарознавець (100%), касир (92%), торговий представник (агент) (82%), промоутер (73%), менеджер з продажу (63%), адміністратор залу, відділу (62%), біржовий агент (54%), маркетолог (54%), комірник (53%), брокер (42%), мерчендайзер (41%), експерт з контролю якості (40%), логіст (29%), експедитор (28%), трейд-маркетолог (7%), а також (15%) думають, що одразу після закінчення коледжу вони зможуть відкрити власну справу – розпочати підприємницьку діяльність;

• *майбутні молодші спеціалісти з маркетингової діяльності вважають*, що після закінчення навчання вони можуть розраховувати на наступні посади – маркетолог (100%), промоутер (100%), мерчендайзер (92%), рекламіст (71%), копірайтер (46%), піарник (29%), іміджмейкер (23%), лейбл-менеджер (23%), медіа-байер (16%), педжмейкер (4%), девелопер (4%).

На запитання, чи плануєте після завершення навчання у коледжі вступ до КНТЕУ: 86% опитуваних вказали, що вони планують продовження навчання саме в КНТЕУ, 9% – так, але за іншою спеціальністю, 12% опитуваних не визначилися щодо потреби у продовженні навчання і 2% висловили заперечення щодо здобуття подальшої освіти у ЗВО.

На запитання, чи планують студенти коледжу працювати у майбутньому за своєю спеціальністю – 67% респондентів відповіли позитивно, не визначилися 22% і надали відповідь про відсутність планів будувати подальшу професійну кар'єру за обраною спеціальністю 11% респондентів.

Метою наступного запитання було встановити обізнаність респондентів щодо професійно важливих якостей особистості працівника торговельно-економічної сфери, які необхідні для успішного професійного зростання (максимально – п'ять якостей, що притаманні зрілій, соціалізованій особистості, та п'ять якостей, необхідних для професійного зростання). Опитувані студенти розподілили відповіді за рангами наступним чином:

• *якості, необхідні для професійного зростання* – професіоналізм (100%), дисциплінованість (92%), працелюбність (85%), уміння концентрувати увагу на справі, якою займаєшся (75%), цілеспрямованість (74%), вміння використовувати досвід інших у професійній діяльності (74%), розвинені навички до самонавчання (учитися та переучуватися) (68%), емоційна стійкість і самовладання (60%), пунктуальність (58%), охайність (54%), емпатійність (49%), організованість (43%), володіння іноземними мовами (37%), ініціативність (37%), адаптивність (36%), наполегливість (24%), компетентність (17%);

• *якості, притаманні зрілій, соціалізованій особистості* – комунікабельність (100%), креативність (94%), доброзичливість (94%), чесність (92%), відповідальність (86%), старанність (83%), толерантність (83%), стриманість (82%), порядність (69%), ввічливість (59%), охайність (47%).

Наступні чотири запитання були спрямовані на з'ясування рівня сформованості мотиваційної готовності до професійної діяльності в обраній сфері. Щодо можливості працювати за фахом думки респондентів розділилися наступним чином: 41% вважає, що може обіймати посаду за фахом після закінчення коледжу, 38% респондентів готові працювати, а деякі й працюють в обраній сфері з третього курсу, 17% респондентів зазначили, що почали працювати за фахом під час навчання на другому курсі й 4% респондентів спробували працювати на першому курсі.

63% респондентів вважають, що першу роботу потрібно шукати в обраній сфері, для 37% респондентів місце й посада першої роботи не є принциповими.

Аналізуючи очікування респондентів від ймовірного чи реального першого робочого місця, відмічаємо: для 73% респондентів важливим фактором є наявність наставника, фахівця-практика, який допоможе опанувати необхідні практичні навички та допоможе нівелювати прогалини у сформованих компетенціях молодого фахівця. Отримання заробітної платні виявилось найважливішим мотивуючим фактором для 58% респондентів,

35% респондентів бажають отримати від першого місця роботи досвід, краще усвідомлення власних бажань щодо подальшого напрямку побудови кар'єри.

На запитання, які мотивуючі фактори спонукають студентів на перше працевлаштування: для 78% респондентів це набуття статусу незалежності від найближчого оточення, для 67% – можливість отримати матеріальний прибуток, для 39% респондентів – отримання досвіду.

За допомогою останніх двох запитань анкети поставили мету з'ясувати рівень сформованості у студентів реальних знань та уявлень про умови професійної діяльності в обраній сфері. Цікавила обізнаність студентів щодо соціального пакету, на який вони можуть розраховувати: 54% респондентів не замислювалися над цим запитанням; 28% розуміють, на що вони можуть розраховувати, і 18% респондентів вважають, що це питання не є важливим.

На запитання, чи замислювалися студенти над тим, яким має бути їхнє професійне майбутнє через 5, 10 років, 62% респондентів дали позитивну відповідь, деякі студенти відмічали, що уже прораховують термін проходження конкретних кар'єрних сходинок, планують удосконалення необхідних навичок та поглиблення знань на спеціальних курсах (курси водіїв, вивчення іноземних мов, поглиблення навичок володіння програмним забезпеченням, ораторського мистецтва тощо), відвідування тематичних майстер-класів, інноваційних виставок і тренінгів. Для 38% респондентів питання професійного майбутнього поки не є актуальним.

Результати анкетування студентів та аналіз наукових підходів щодо вивчення провідних мотивів до діяльності дали змогу сформулювати структуру компонент мотиваційної готовності студентів коледжу до діяльності саме у торговельно-економічній сфері.

До найбільш значущих компонент, які впливають на рівень сформованості мотиваційної готовності студентів до успішної реалізації себе у майбутній професії, було віднесено: типологічну, мотиваційну, вольову, регуляторну та когнітивну компоненти. Змістову частину щодо їхнього наповнення наведено нижче на рисунку (рис. 2.2).

Психологічне забезпечення професіогенезу
фахівців торгівлі і сфери послуг



Рис. 2.2. Структура компонент мотиваційної готовності студентів коледжу до діяльності у торговельно-економічній сфері

Джерело: розроблено авторами

Визначення провідних компонент дало підстави сформувати інструментарій дослідження, який було застосовано під час реалізації другого (констатувального) та третього (формуючого) етапів дослідження.

Для дослідження рівня розвиненості базових компонент мотиваційної готовності застосували:

Типологічну компоненту досліджували за методиками: Фрайбурзький багатofакторний особистісний опитувальник FPI (модифікація А. Крилова); опитувальник структури темпераменту В. Русалова; індивідуально-типологічний опитувальник (ІТО) Л. Собчик; визначення типу акцентуації рис характеру та темпераменту (К. Леонгарда, Х. Шмішека).

Мотиваційну компоненту – за методиками: опитувальник оцінки мотивації досягнення мети та уникнення невдач Т. Елерса; діагностика мотиваційної структури особистості В. Мільмана; мотиви вибору професії В. Семіченка.

Вольову компоненту досліджували за методиками: самооцінка властивостей характеру Будассі; тест самооцінки психічних станів Г. Айзенка.

Регуляторну компоненту досліджували за методиками: діагностики міжособистісних відносин Т. Лірі; визначення рівня розвиненості емоційного інтелекту Д. Холланда; зв'язок типу особистості та професійного вибору Д. Холланда.

Когнітивну компоненту – за методиками: аналіз документів; метод експертних оцінок у період входження у професію (О. Холмера); авторський опитувальник; варіант експертних оцінок для виявлення спрямованості особистості; оцінка професійних якостей студентів кураторами навчальних груп з використанням семантичного диференціалу Charles E. Osgood та інші.

Результати констатувального експерименту дозволили розробити Психологічну програму, яка структурно складається із п'яти модулів: підготовчий, модуль ціннісних орієнтацій; навчаємося спілкуватися; «Хочу! Можу! Треба!»; завершальний модуль.

Підготовчий етап реалізації Психологічної програми передбачав: формування тренінгової групи, ознайомлення ймовірних учасників тренінгу та їхніх батьків з умовами, вимогами і режимом впровадження програми.

Перший модуль «Цілі й цінності» спрямований на самопрезентацію, самопізнання та актуалізацію внутрішніх ресурсів учасників тренінгу. Структурно складався із трьох тренінгових занять по 90 хв.

Заняття 1. «Ми: знайомство з групою!». Мета: знайомство групи, формування позитивної мотивації до участі у тренінгу.

Заняття 2. «Я і мої друзі» – адаптаційний тренінг, спрямований на психологічну адаптацію студентів до нових умов навчання, корекцію хибних очікувань і типових ілюзій щодо навчання у коледжі та знаходження оптимальних моделей поведінки у студентському середовищі.

Заняття 3. «Здоров'я – безцінний скарб» – саногенний тренінг, спрямований на формування здорового способу життя та позитивних життєвих навичок, формування в учасників позитивного ставлення до себе, формування активної життєвої позиції.

Другий модуль «Навчаємося спілкуватися» спрямований на розвиток комунікативних навичок.

Заняття 1. «Мистецтво спілкування». Формування комунікативних компетентостей, розширення уявлень про способи самоаналізу та розвиток навичок активного слухання.

Заняття 2. «Анатомія конфлікту». Розширення уявлень студентів про психологію міжособистісних стосунків, конфліктну взаємодію щодо розв'язання конфліктних ситуацій, медіації та фасілітації.

Заняття 3. «На крок попереду!» – тренінг спрямований на розвиток особистісних ресурсів та лідерського потенціалу студентів.

Третій модуль «Хочу! Можу! Треба!» спрямований на формування мотиваційної готовності до майбутньої професійної діяльності.

Заняття 1. «Від мрії до мети» – тренінг спрямований на формування мотивації досягнення успіху в обраній професійній сфері.

Заняття 2. «Мої професійні перспективи» – тренінг спрямований на підвищення рівня сформованості мотивації досягнення успіху до навчальної діяльності у межах опанування майбутньою професією.

Заняття 3. «Шлях до успіху» – тренінг спрямований на пошук резервів для реалізації професійних планів та формування позитивної установки на професійне майбутнє.

Заняття 4. «Інтеграція досвіду» – тренінг спрямований на окреслення шляхів досягнення омріяного майбутнього й підбиття підсумків роботи у групі. Формування висновків та настанов.

Завершальний етап передбачав здійснення психодіагностичних процедур з метою виявлення ефективності впливу Психологічної програми на формування мотиваційної готовності студентів до майбутньої професійної діяльності у торговельно-економічній сфері.

За результатами психодіагностичних процедур було встановлено ефективність застосування Психологічної програми та розроблено методичні рекомендації щодо її використання у навчально-виховному процесі.

Отже, проблема забезпечення інтересу до навчання нині є однією з найактуальніших, оскільки простежується тенденція до формування протиріччя між необхідністю здійснення студентами навчальної діяльності у повному обсязі та відсутності у них внутрішньої потреби до навчання.

ВИСНОВКИ

1. Порівняльний аналіз літературних джерел щодо різноманітних поглядів науковців на проблему мотиваційної готовності надали підґрунтя для можливості сформувати зміст авторської анкети для дослідження рівнів сформованості основних компонент професійної готовності майбутніх фахівців до діяльності на прикладі студентів торговельно-економічного коледжу КНТЕУ.

2. Отримані результати сприяли виявленню основних компонент мотиваційної готовності студентів до майбутньої професійної діяльності та дозволили сформувати психодіагностичний інструментарій для більш поглибленого вивчення рівня їхньої сформованості.

3. Ефективність застосування авторської «Психологічної програми формування мотиваційної готовності студентів коледжу до майбутньої професійної діяльності» підтверджено емпіричним шляхом та впроваджено у навчально-виховний процес зі студентами торговельно-економічного коледжу Київського національного торговельно-економічного університету.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Варій М.Й. Загальна психологія : підручник / М.Й. Варій. – 3-тє вид. – Київ : Центр навч. літ., 2009. – 1007 с.
2. Занковський А.Н. Организационная психология : учеб. пособ. [для вузов по специальности «Организационная психология»] / А.Н. Занковський. – 2-е изд. – М. : Флинта ; МПСИ, 2002. – 648 с.
3. Ільїн Є.П. Мотивація і мотиви / Є.П. Ільїн ; пер. з рос., передм. та прим. Т.В. Тадеєвої. – Тернопіль : Навч. кн. ; Богдан, 2013. – 512 с.

4. Карамушка Л.М. Мотивація підприємницької діяльності : монографія / Л.М. Карамушка, Н.Ю. Худякова. – Київ ; Львів : Сполом, 2011. – 208 с.
5. Карамушка Л.М. Психологічні детермінанти розвитку організаційної культури : монографія / Л.М. Карамушка, О.В. Креденцер, К.В. Терещенко та ін.; за ред. Л.М. Карамушки. – Київ : Пед. думка, 2015. – 288 с.
6. Кокун О.М. Оптимізація адаптаційних можливостей людини: психофізіологічний аспект забезпечення діяльності : монографія / О.М. Кокун, – Київ : Міленіум, 2004. – 265 с.
7. Кокун О.М. Психологія професійного становлення сучасного фахівця : монографія / О.М. Кокун. – Київ : ДП «Інформ.-аналіт. агентство», 2012. – 200 с.
8. Корольчук М.С. Теорія і практика професійно-психологічного відбору / М.С. Корольчук., В.М. Крайнюк. – Київ : Ніка-Центр, 2012. – 532 с.
9. Корольчук М.С. Психодіагностика : навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закл.] / М.С. Корольчук, В.І. Осьодло. – Київ : Ельга ; Ніка-Центр, 2012. – 400 с.
10. Малюк Л.П. Сервісологія : підручник / Л.П. Малюк, О.М. Варипаєв. – Харків : ХДУХТ, 2011. – 258 с.
11. Носкова О.Г. Психологія труда / О.Г. Носкова. – 3-е изд., стер. – М. : Акад., 2007. – 384 с.
12. Осовська Г.В. Основи менеджменту : навч. посіб. / Г.В. Осовська, О.А. Осовський. – Київ : Кондор, 2006. – 664 с.
13. Пачковський Ю.Ф. Психологія підприємництва / Ю.Ф. Пачковський. – Київ : Каравела, 2012. – 416 с.
14. Практична психологія : навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закл.] / М.С. Корольчук, В.М. Корольчук, Г.М. Ржевський та ін. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2014. – 728 с.
15. Про Національну стратегію розвитку освіти в Україні на період до 2021 року : Указ Президента України від 25.06.2013 р. № 344/2013.

16. Річі Ш. Управління мотивацією : навч. посіб. / Ш. Річі, П. Мартін ; пер. з англ. Е.А. Клімова. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 399 с. – Сер. : Зарубіжний підручник.
17. Семиченко В.А. Проблемы мотивации поведения в деятельности человека. Модульный курс психологии. Модуль «Направленность» (Лекции, практические занятия, задания для самостоятельной работы) / В.А. Семиченко. – Київ : Міленіум, 2004. – 521 с.
18. Сладкевич В.П. Мотивационный менеджмент : курс лекций / В.П. Сладкевич. – Київ : МАУП, 2001. – 168 с.
19. Толочек В.А. Современная психология труда : учеб. пособ. / В.А. Толочек. – 2-е изд. – СПб. : Питер, 2008. – 432 с.
20. Хекхаузен Х. Мотивация и деятельность / Х. Хекхаузен. – 2-е изд. – СПб. : Питер ; М. : Смысл, 2003. – 860 с. – Сер. : Мастера психологии.
21. Akerlof, G. A., & Kranton, R. E. (2010). Identity economics: How our identities shape our work, wages, and well-being. Princeton University Press.
22. Myronets S. Motivation in the professionogenesis of specialists in the trade sphere / S. Myronets, O. Konovalova // Herald of KNUTE. – 2017. – № 6. – P. 107–114.
23. Wolfe B.L. and R.H. Haveman (2003). Social and Nonmarket Benefits from Education in an Advanced Economy. In Yolanda Kodrzycki (Ed.), Education in the 21st Century: Meeting the Challenges of a Changing World, Federal Reserve Bank of Boston: Boston : P. 96–131.

РОЗДІЛ 3

ПСИХОЛОГІЧНИЙ СУПРОВІД СТУДЕНТІВ ЕКОНОМІЧНОГО СПРЯМУВАННЯ У ПРОФЕСІЙНО-ОСВІТНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

Актуальність дослідження. Проблема адаптації особистості, її проявів під час входження до нової соціальної сфери стає однією з найважливіших не лише у теоретичному аспекті, але й у практиці організаційної психології. Формування нових соціально-психологічних, економічних, екологічних відносин за сучасних умов життєдіяльності, організаційної культури і взаємин потребують знання чинників та механізмів адаптаційних процесів, психологічного супроводу входження майбутніх працівників економічного профілю у професійно-освітню діяльність (Ю.А. Александровський, Г.О. Балл, Л. М. Карамушка, В.В. Клименко, О.М. Кокун, А.Б. Коваленко, М.С. Корольчук, В.М. Крайнюк, А.А. Мазаракі, С.Д. Максименко, В.І. Медведєв, А.А. Налчаджян, Ю.М. Швалб) [3; 10; 12; 14; 15; 24; 21].

Останніми десятиріччями, що характеризуються стресогенними впливами соціальних, психологічних, техногенних та економічних факторів на особистість, проблема адаптації фахівців є однією з актуальних у сучасній організаційній психології. Наукові пошуки психологічного забезпечення проблеми професійної адаптації посідають особливе місце у дослідженнях адаптації фахівців ризиконебезпечних професій (С.Ю. Лебедева, С.М. Миронець, Л.А. Перелигіна, О.В. Тімченко, В. . Христенко) [20; 26], адаптації спеціалістів до умов професійної діяльності (М.С. Корольчук, А.Г. Маклаков, О.Є. Самойлов) [14; 17].

Проблема адаптації до професійно-освітньої діяльності перебуває у центрі уваги таких дослідників як С.І. Болтівець, Н.Г. Іпатова, Л.М. Карамушка, О.М. Кокун, О.В. Креденцер, Г.П. Левківська, В.І. Медведєв [7; 10; 18].

Утім, визначення поняття «адаптаційне входження» у науковій літературі не набуло достатнього висвітлення, а процес адаптації розглядається фрагментарно, без виокремлення компонент психологічного супроводу протягом періоду професійно-освітньої діяльності студентів.

Аналіз наукової фахової літератури свідчить, що адаптаційне входження студентів у професійно-освітній простір – це складний, динамічний процес, який може впливати на особистість як позитивно, так і негативно (Б.Г. Ананьєв, Ю.М. Бобров, О.М. Кокун, М.С. Корольчук, С.М. Миронець, А.І. Сапов, Е.Е. Симанюк, О.В. Тімченко) [2; 6; 12; 14; 20; 25; 26].

Вітчизняні й закордонні вчені відзначають підвищену стресогенність вузівського навчання, що має прояв у негативних дизадаптивних, соматичних симптомах, пов'язаних з проблемами харчування, вживанням алкоголю (В.І. Берзін, О.П. Карпенко, О.М. Кокун, Дж. Лі та А. Грахам) [5; 12; 28]; з інформаційним стресом, низьким рівнем функціональних адаптивних можливостей (С.І. Болтівець, О.М. Кокун, М.С. Корольчук, О.Р. Малхазов, В.І. Носков, Р. Лазарус, Л. Корженевські) [7; 12; 14; 19; 22; 29].

Результати аналізу літературних джерел показують, що у 50% студентів, які навчаються у ВНЗ, спостерігаються розлади сну (Г.Г. Аракелов) [5], третина з них мають знижений рівень настрою, пізнавальних та емоційно-вольових процесів, високий рівень тривожності, нервово-психічної напруги (С.І. Болтівець, Л.М. Карамушка, О.М. Кокун, В.М. Корольчук, О.Р. Малхазов) [7; 10; 12; 19], чверть студентів мають хронічні соматичні захворювання (В.І. Берзін, С.І. Болтівець, М.С. Корольчук, В.М. Крайнюк, А.Ф. Косенко, Т.І. Кочергіна, В.І. Носков) [5; 7; 14; 15; 22].

Разом з тим, психологічний супровід адаптаційного входження майбутніх економістів протягом професійно-освітньої діяльності не вивчався, а процес психологічного забезпечення діяльності працівників ризиконебезпечних професій достатньо повно представлено у дослідженнях науковців за останні десять років (Ю.М. Бобров, В.М. Крайнюк, С.Ю. Лебедева, С.М. Миронець, В.І. Осьодло, Л.А. Перелігіна, О.Є. Самойлов, А.І. Сапов, О.В. Тімченко, В.Є. Христенко) [6; 15; 20; 25; 26]. У межах поставленого наукового завдання щодо адаптаційного входження студентів існує проблема оптимізації методів супроводу їхньої психологічної

адаптації до умов професійного навчання та життєдіяльності, яке ускладнюється тим, що здійснюється на фоні інтенсивного розумового та інформаційного навантаження, самоствердження, самоорганізації і відповідальності, зумовлених переходом у нове соціальне середовище.

Метою дослідження є з'ясування особливостей психологічного супроводу та проявів адаптаційного входження майбутніх працівників економічного профілю у професійну діяльність, розробленні та апробації комплексної психокорекційної програми психологічного супроводу адаптаційного входження майбутніх економістів.

Відповідно до мети визначено **завдання** дослідження:

- здійснити теоретичний аналіз сучасної літератури з психології стосовно психологічного супроводу адаптаційного входження майбутніх економістів у професійно-освітню діяльність;
- обґрунтувати психодіагностичний інструментарій дослідження процесу адаптаційного входження студентів-економістів і здійснити його апробацію;
- визначити особливості проявів адаптаційного входження у динаміці професійно-освітньої діяльності;
- розробити комплексну психокорекційну програму психологічного супроводу адаптаційного входження майбутніх працівників економічного профілю у професійно-освітню діяльність та здійснити її апробацію.

Об'єкт дослідження – процес формування особистості у професіогенезі.

Предмет дослідження – особливості психологічного супроводу адаптаційного входження майбутніх працівників економічного профілю у професійно-освітню діяльність.

Для досягнення поставленої мети та вирішення визначених завдань використано як загальнонаукові, так і спеціальні *методи дослідження*.

Методи дослідження. Для реалізації мети і завдань дослідження обґрунтовано комплекс методик, що дало змогу діагностувати перебіг адаптаційного входження студентів протягом чотирьох років навчання.

У процесі роботи використовувалися як загальнонаукові, так і спеціальні методи дослідження.

Теоретичні: аналіз наукової психологічної літератури, узагальнення отриманої інформації, системний аналіз та інтерпретація емпіричних й експериментальних даних.

Емпіричні та експериментальні: для розв'язання наукового завдання щодо з'ясування особливостей адаптаційного входження студентів-економістів у професійну діяльність визначено комплекс методик для дослідження процесу адаптації, працездатності, індивідуально-психологічних властивостей, емоційно-вольової саморегуляції, мотиваційної, соціальної та психофізіологічної сфер обстежуваних протягом професійного навчання.

Наукова новизна отриманих результатів полягає у тому, що *вперше*:

- визначено особливості проявів адаптаційного входження у динаміці професійно-освітньої діяльності;
- з'ясовано особливості динаміки адаптаційного входження у пізнавальній, емоційно-вольовій, мотиваційній та особистісній сферах;
- сформовано і впроваджено інформативний комплекс методик: інтегральна оцінка адаптації, працездатності, емоційно-вольової та потребнісної сфер, за якими визначено психодіагностичні показники проявів адаптаційного входження у студентів;
- розроблено й доведено ефективність використання комплексної психокорекційної програми психологічного супроводу адаптаційного входження студентів.

Отримані результати рекомендуються до використання при впровадженні заходів із психологічного забезпечення навчальної та професійної діяльності: у вищих навчальних закладах освіти України; лабораторіях професійної діагностики і профорієнтації; у соціально-психологічних службах під час роботи з молоддю при державних міських (районних) адміністраціях; у центрах довузівської підготовки, розвитку кар'єри, в установах Міністерства освіти і науки України та підрозділах силових органів виконавчої влади України, які працюють з особами із утрудненою адаптацією (поведінкою).

Аналіз наукових джерел дослідження психологічних особливостей адаптаційного входження майбутніх працівників економічного профілю у професіогенезі. Аналіз теоретико-методологічних проблем адаптаційного входження особистості показав, що професійний розвиток особистості більшість авторів розглядають як інтеграцію двох процесів: розвитку особистості в онтогенезі, тобто на усьому життєвому шляху, та професіоналізації особистості з початку професійного самовизначення до завершення активної трудової діяльності (К.А. Альбуханова-Славська, А.В. Брушлинський, Е.Ф. Зеєр, Є.А. Клімов, Г.С. Костюк, С.Д. Максименко, А. Маслоу, М.С. Пряжніков) [1; 9; 11; 18].

В узагальненому вигляді професіогенез особистості представлено трьома періодами – передпрофесійний розвиток; розвиток під час вибору професії та розвиток у період професійної підготовки і подальшого становлення професіонала, що включає п'ять стадій, а саме: професійного навчання, професійної адаптації, розвитку професіонала, реалізацію професіонала і спаду (В.О. Бодров, Є.А. Клімов, М.С. Корольчук, Т.В. Кудрявцева, С.М. Миронець) [6; 11; 14; 20].

Розвиток у період професійної підготовки й подальшого становлення професіонала включає стадії професійного навчання та професійної адаптації. Водночас процес адаптації людини до професійної діяльності поділяється на низку етапів: первинна адаптація, період стабілізації, можлива дезадаптація, вторинна адаптація, вікові кризи і зниження адаптаційних можливостей (О.М. Кокун, М.С. Корольчук, В.С. Новиков, І.А. Сапов, О.С. Солодков, А.В. Симіочев) [12; 14; 25].

У сучасних дослідженнях, спрямованих на з'ясування особливостей професіогенезу та адаптації змін, які відбуваються під час професійного навчання і зумовлюються специфікою конкретного виду діяльності, усе частіше виокремлюється таке поняття як адаптаційне входження, хоча його визначення не конкретизовано.

Якщо поняття «професіогенезу» розглядати як безперервний процес становлення фахівця, який починається з моменту вибору майбутньої професії і закінчується, коли фахівець припиняє активну професійну діяльність, результатом професіогенезу є досягнутий рівень професіоналізму. Обґрунтовано, що адаптаційне входження є ключовою ланкою професіогенезу, тим інтегральним утворенням, яке через регулятивні механізми, індивідуально-психологічну, соціальну, мотиваційну, психофізіологічну і діяльну сфери обумовлює успішність підготовки виконання конкретних професійних функцій.

Адаптаційне входження розглядається як провідна ланка й передумова періоду первинної адаптації, як інтегральний динамічний процес, котрий завдяки взаємодії зовнішніх та внутрішніх чинників (об'єктивно-організаційних, соціально-психологічних, психологічних), адаптаційний механізм через структурно-функціональні компоненти адаптаційного входження: індивідуально-психологічну, соціальну, мотиваційну, комунікативну і психофізіологічну сфери та параметри показників процесу адаптації й працездатності зумовлює оптимальний та адекватний розвиток особистості у стадії професійного навчання, періоду професійної підготовки і становлення професіонала у професіогенезі особистості.

За результатами дослідження виокремлено два напрями адаптаційного входження особистості: внутрішній і зовнішній. Перший включає фахові знання, навички та уміння, наявність індивідуально-психологічних властивостей (професійно важливі якості, вираження мотиваційної сфери щодо оволодіння конкретною професією, комунікативної сфери як здатності до професійного спілкування), рівень вироблення у процесі навчання індивідуального стилю професійної діяльності. Зовнішні умови адаптаційного входження становлять професійне, соціальне оточення, включення у дане професійне співтовариство, освоєння соціокультурних цінностей організації, професійного інформативного простору і досягнення фахівцем певного рівня професіоналізму (Б.Г. Ананьєв, Л.М. Карамушка, В.В. Клименко, О.М. Кокун, С.Д. Максименко, А.А. Налчаджян) [2; 10; 12; 18; 21].

Аналіз теоретичних джерел свідчить, що провідними окремими чинниками, які впливають на перебіг процесу адаптації, є: самооцінка і саморегуляція, рівень тривожності, емоційна стабільність – нестабільність, активність особистості, рівень мотивації, а саме мотивація досягнення успіху.

Чинники, які впливають на успішність адаптаційного входження, запропоновано розподілити на дві групи: суб'єктивні (внутрішні) й опосередковані (зовнішні) (Б.Г. Ананьєв, А.А. Алдашева, С.І. Болтівець, Г.Р. Дубровинський, Л.М. Карамушка, О.М. Кокун; М.С. Корольчук, В.М. Крайнюк, Г.В. Ложкін, С.М. Миронець, А.А. Налчаджян, О.В. Тімченко) [2; 7; 14; 15; 22; 20; 21; 26].

Основним механізмом формування особистості (суб'єкта діяльності) у професіогенезі є зіставлення психологічної організації фахівця з вимогами і умовами діяльності та етапами професіогенезу й адаптації.

Обґрунтовано, що адаптаційне входження у структурі психологічних механізмів та чинників професійної адаптації особистості залежить від співвідношення особливостей чинників і механізмів взаємодії особистості із середовищем, індивідуальних особливостей характеру та особливостей зовнішніх умов середовища (діяльності), від етапу професіогенезу та професійної адаптації. При цьому фахівець адаптується як цілісна структура – як організм і як особистість.

Обґрунтування психодіагностичного інструментарію, організація дослідження та комплексна психокорекційна програма психологічного супроводу адаптаційного входження майбутніх працівників у професійно-освітню діяльність. Представлено організацію роботи та обґрунтування психодіагностичного інструментарію, аналіз шляхів психологічного супроводу й обґрунтування комплексної психокорекційної програми адаптаційного входження студентів у професійно-освітню діяльність (рис. 3.1).

**Психологічне забезпечення професіогенезу
фахівців торгівлі і сфери послуг**



Рис. 3.1. Модель дослідження психологічного супроводу адаптаційного входження

Джерело: розроблено авторами

У первинному дослідженні взяли участь двісті студентів першого курсу, яких обстежили на початку вересня. За результатами первинного дослідження виявилось, що 30% студентів, які увійшли до контрольної групи (60 осіб), мають високий рівень показників адаптації й працездатності, і 30% – низький (60 студентів, з яких сформовано фонову (Фгр) та експериментальну групу (Егр) (Фгр = 30 осіб, Егр = 30 осіб).

Перший етап роботи полягав у розробленні програми дослідження (постановка проблеми, визначення об'єкта та предмета дослідження), вивчення теоретичних аспектів, аналіз наукової фахової літератури, збір необхідної інформації з проблеми дослідження.

На другому етапі обґрунтовано методи й методики дослідження, комплексну психокорекційну програму адаптаційного входження студентів у професійно-освітню діяльність та проведено експериментальну частину роботи.

Третій етап включав обробку й аналіз отриманих результатів дослідження, написання тексту дисертації, формулювання висновків і рекомендацій.

Нині існує велика кількість методик, які дають змогу оцінити соціальні, психологічні, поведінкові та психофізіологічні зміни обстежуваних у процесі адаптаційного входження, але відсутній комплексний блок методів для дослідження зазначеної проблеми (Л.Ф. Бурлачук, В.О. Бодров, О.М. Кокун, М.С. Корольчук, В.М. Крайнюк, М.С. Корольчук, В.І. Осьодло) [6; 12; 14; 15; 13]. Це й зумовило створення програми комплексного дослідження, яка містить дослідження: індивідуально-психологічних особливостей особистості; ступеня адаптації, інтернальності, емоційної комфортності; рівня мотиваційної компоненти; рівня емоційно-вольової регуляції; кількісних і якісних показників працездатності; самооцінки психофізіологічного стану, рівня витривалості та відновлюваності. Запропонований комплекс методик є інформативним і доступним у використанні.

На основі теоретико-експериментального дослідження для проведення формуючого експерименту розроблено програму психологічного супроводу адаптаційного входження

майбутніх працівників економічного профілю у професійно-освітню діяльність, що спрямовано на поліпшення комунікативної, емоційно-вольової, мотиваційної сфер, лідерського потенціалу і показників процесу адаптації та працездатності.

У праці на основі проведеного теоретичного аналізу та експериментального дослідження, організовуючи формуючий експеримент з експериментальною групою, розроблено комплексну психокорекційну програму психологічного супроводу адаптаційного входження студентів у професійну діяльність.

Враховуючи те, що процес адаптаційного входження надзвичайно динамічний, а його успіх залежить від багатьох об'єктивних та суб'єктивних умов: функціонального стану, соціального досвіду, життєвої установки та переконань, мотивації, усе ж таки можна виокремити низку особистісних характеристик, які визначаються певною стабільністю і багато у чому визначають успіх цього процесу. На основі аналізу літературних джерел, базуючись на підходах А.Г. Маклакова, М.С. Корольчука, О.М. Кокуна щодо психофізіологічної ціни, дезадаптивних розладів, адаптаційних можливостей індивіда, за результатами експериментальних досліджень щодо визначальних характеристик адаптаційного входження студентів у навчальну діяльність робиться акцент на поведінкову регуляцію, комунікативні якості та орієнтацію на загальні моральні норми поведінки [17; 14; 12]. Поведінкова регуляція характеризує здатність людини регулювати свою взаємодію з оточуючим середовищем. Основними її елементами є самооцінка, нервово-психічна стійкість та наявність соціальної підтримки. Досить значимою характеристикою, що визначає ефективність процесу соціально-психологічної адаптації і виступає однією з основних складових адаптаційного входження людини є комунікативні якості. Адже людина, практично, завжди знаходиться у соціальному оточенні і успішність її діяльності чітко пов'язана з умінням

будувати стосунки з іншими людьми. У спілкуванні особистість виявляється й формується. Комунікативні можливості визначаються наявністю досвіду, потребою у спілкуванні, рівнем конфліктності, психофізіологічними особливостями. Саме тому основою такої психокорекційної програми є методи психічної саморегуляції, підвищення стійкості організму до стресів, корекція самооцінки та формування асертивності, розвиток комунікативних умінь.

Тому перший блок програми психологічного супроводу адаптаційного входження студентів у професійно-освітню діяльність було спрямовано саме на підвищення компетентності у спілкуванні, набуття знань, формування умінь, навичок, розвиток настанов, що визначають поведінку у спілкуванні, перцептивних здібностей людини.

Комунікативний тренінг доцільно проводити перед початком першого семестру протягом трьох днів. Саме у цей період студенти мають змогу повністю зануритися в атмосферу тренінгу, не відволікаючись на навчальну діяльність. Тренінг спілкування мав на меті підвищити комунікативну компетентність його учасників у спілкуванні, отримати не тільки нові знання про особливості й закономірності спілкування, але й чуттєвий досвід успішних і неуспішних комунікацій, розвинути сенситивність та рефлексивність, усвідомити свої ресурси й обмеження у спілкуванні.

Другий етап психокорекційної роботи проводився зі студентами другого курсу. Він був спрямований на формування умінь розв'язання конфліктних ситуацій, опанування прийомів та способами саморегуляції.

Використовувався тренінг подолання конфліктів, розроблений М.М. Васильєвим [8]. Цей тренінг складається із трьох блоків: «керування емоціями», «аналіз конфлікту», «впевнена поведінка в реалізації переговорної стратегії».

Перший блок містить техніки, спрямовані на подолання руйнівних емоційно-насичених переживань. Основне завдання цих прийомів – позбавити конфлікт емоційного підґрунтя, перевести його вирішення у раціональний план дій.

У другому блоці містяться методичні прийоми, що допомагають проаналізувати вимоги опонентів один до одного, виявити інтереси сторін, вибрати ефективну стратегію поведінки, підготувати пропозиції, спрямовані на прийняття інтегративного рішення.

До третього блоку включені психотехнічні прийоми, які дають змогу впевнено викладати свою позицію, аргументувати її, проявляти наполегливість у захисті своїх інтересів, протистояти тиску, звертатися за допомогою, робити кроки до примирення.

Кожен тематичний блок включає у себе 2–3 заняття тривалістю 3 год. Під час тренінгу учасник вибирає для аналізу складну конфліктну ситуацію, яку він реально пережив у минулому. Кожне заняття починається з короткого інформаційного повідомлення. Для включення учасників у проблему використовується дискусія, а для підготовки повідомлення – інформація, представлена до кожного заняття. Для виконання вправ психолог організовує необхідне переміщення учасників. Далі здійснюється інструктування, виконання вправи. Особливого значення набуває обговорення досвіду у робочій групі. Для організації обговорення кожна робоча група вибирає тимчасового ведучого. Його завдання: створення робочої атмосфери, контроль часу, забезпечення можливості висловлюватися кожному учаснику, підведення підсумків і виступ з узагальненням досвіду групи. Кожен учасник ділиться з робочою групою власним досвідом, аналізуючи особистісний аспект (що дізнався про себе) та методичний (де можна використати цей прийом). Виступ представника від кожної робочої групи та коментар психолога, де

ззначаються пояснення, зауваження, коментарі й відмічаються переваги виступів, є необхідними складовими кожного заняття.

Як показали результати дослідження, для студентів третього курсу характерні глибокі переживання стосовно майбутньої професійної діяльності, сумніви у правильності її вибору, зниження мотиваційної компоненти навчальної активності, переживання життєвої кризи. Враховуючи це, до колекційної програми було включено модифікований варіант дебрифінгу як методу психологічної корекції стресових ситуацій і травматичних подій. Особи, які перенесли травмуючу подію, з одного боку, характеризуються звуженою свідомістю, фіксованою на події, а з іншого – мають гостру потребу виразити (проговорити) свій досвід пережитого, усвідомити його під час спілкування, у тому числі і з надією на співчуття своїм стражданням та розумінню. У разі відсутності такої соціально-психологічної підтримки у постраждалих спостерігаються агресивність, злоба та інші дезадаптивні прояви соціальної й психологічної деформації, які розглядаються як наслідки перенесеної психічної травми.

Психологічний дебрифінг – це особливо організоване обговорення, яке використовується у групах людей, що спільно пережили стресогенну або трагічну подію. Загальна мета групового обговорення – мінімізація психологічних страждань. Для досягнення цієї мети вирішуються наступні завдання: «пропрацювання» вражень, реакцій і почуттів; когнітивна організація пережитого досвіду за допомогою розуміння структури й змісту подій, що відбулися, реакцій на них; зменшення індивідуальної й групової напруги; зменшення відчуття унікальності та патологічності власних реакцій. Це завдання вирішується за допомогою групового обговорення почуттів; мобілізації внутрішніх і зовнішніх групових ресурсів, посиленні групової підтримки, солідар-

ності й розуміння; підготовки до переживання тих симптомів або реакцій, які можуть виникнути; визначенні засобів подальшої допомоги, якщо буде потреба [8].

Зміст дебрифінгу – у спробах мінімізувати ймовірність важких психологічних наслідків після стресу. Дебрифінг не може попередити їхнього виникнення, але перешкоджає їхньому розвитку й продовженню, сприяє розумінню причин та усвідомленню дій, які необхідно вживати. Тому одночасно це метод і кризової інтервенції, і профілактики.

У дебрифінгу виділяють три частини й сім чітко виражених фаз: пропрацювання основних почуттів учасників і вимір інтенсивності стресу; детальне обговорення симптомів і забезпечення почуття захищеності й підтримки; мобілізація ресурсів, забезпечення інформацією та формування планів на майбутнє. Фази дебрифінгу: вступна, фаза фактів, фаза думок, фаза реагування, фаза симптомів, завершальна та фаза реадаптації.

Четвертий блок програми психологічного супроводу адаптаційного входження майбутніх економістів у професійно-освітню діяльність спрямований на формування психологічної готовності до професійної діяльності, розвиток лідерських якостей, засвоєння основних ефективних прийомів і технік соціальної взаємодії, конструктивного спілкування з оточуючими, а також оволодіння прийомами управлінської взаємодії з іншими людьми.

Тренінг лідерства проводився зі студентами четвертого курсу. Було проведено 9 занять по 1,5 год. Основні завдання тренінгу: сформуванню мотивацію і прагнення до лідерства, лідерську Я-концепцію та світогляд учасників; розвинути управлінські та соціально-психологічні якості учасників, сформуванню й закріпити позитивний досвід лідерської поведінки у змодульованих ситуаціях. Також тренінг спрямований на розвиток міжособистісної чутливості та комунікативної

компетентності, здатності враховувати як інтереси групи у цілому, так і окремих її членів. Він надає змогу учасникам сформулювати й розвинути компетентності у питаннях керівництва, здатності швидко і правильно орієнтуватися у ситуації й приймати адекватні управлінські рішення, керувати мотивацією підлеглих.

Аналіз результатів дослідження особливостей психологічного супроводу студентів-економістів у професійно-освітню діяльність. За результатами дослідження психологічного супроводу адаптаційного входження майбутніх економістів представлено особливості перебігу показників адаптаційного входження, здійснено кореляційний та порівняльний аналіз результатів експериментального дослідження окремих показників та їхніх інтегральних оцінок, які характеризують адаптаційне входження, з'ясовано ефективність комплексної психологічної програми.

Визначено особливості перебігу адаптаційного входження студентів першого курсу за показниками адаптації. За інтегральним та окремими показниками багаторівневого особистісного опитувальника «Адаптивність» виокремлено у фоновій групі період преадаптації (перші два місяці), який удвічі перевищує цей самий період у контрольній групі студентів. У подальшому нижчий показник адаптивності – у 1,5–1,9 раза, ніж у контрольній групі студентів, – свідчить про неадекватний рівень адаптації, труднощі адаптаційного входження у нове соціальне середовище (рис. 3.2).

Порівняльний аналіз показника адаптації в обох групах свідчить про те, що у осіб контрольної групи студентів рівень адаптації відносно стійкий – у межах середніх і високих оціночних критеріїв, що зумовлює адекватне входження у навчальну діяльність. Водночас у фоновій групі студентів цей показник нижчий середніх результатів і в динаміці навчальної діяльності потребує психологічної корекції.

Психологічне забезпечення професіогенезу
фахівців торгівлі і сфери послуг

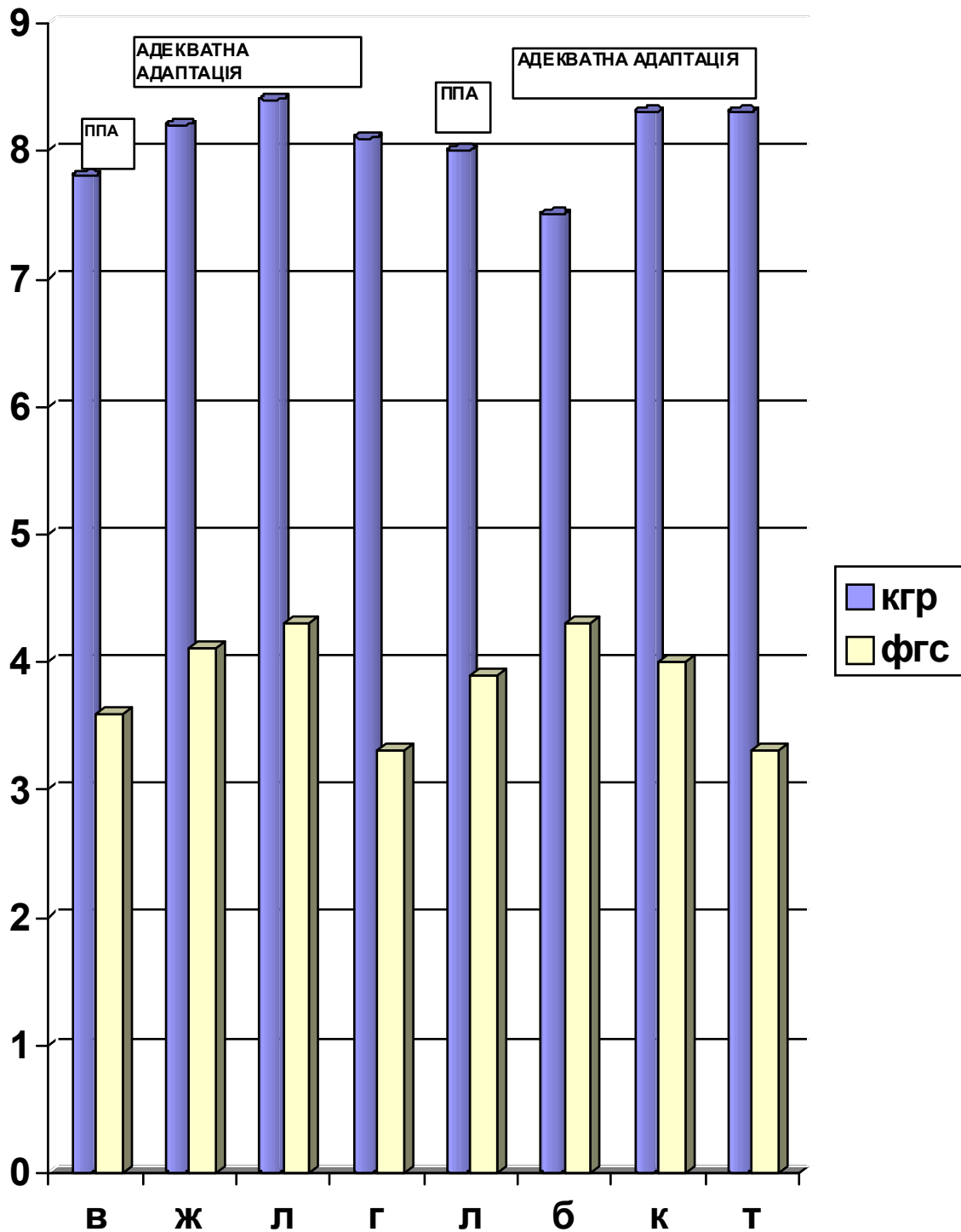


Рис. 3.2. Інтегральна оцінка адаптивності контрольної (кгр) і фонові (фгс) груп протягом першого та другого семестрів

Джерело: розроблено авторами

Такий (нижче середнього рівня) показник адаптації у фоновій групі студентів свідчить про необхідність застосування програми оптимізації процесу адаптаційного входження студентів у навчальну діяльність.

Аналізуючи результати дослідження за методикою діагностики «Соціально-психологічної адаптації» К. Роджерса і Р. Даймонда, виявлено, що у контрольній групі студентів високі рівні прийняття інших, емоційного комфорту, інтернальностей. Середній рівень прийняття себе й домінування зумовлюють високий рівень адаптації та оптимальний рівень адаптаційного входження студентів до професійно-освітньої діяльності. При цьому у контрольній групі студентів визначено короткий (перший місяць навчання) період преадаптації і тривалий період адекватної адаптації, починаючи з другого місяця і до кінця обох семестрів навчання.

У фоновій групі студентів спостерігався низький рівень прийняття себе, прийняття інших, емоційного комфорту та високий рівень домінування. Це призвело до низького рівня адаптації, що свідчить про необхідність надання психологічної допомоги з метою підвищення можливостей адаптаційного входження у представників цієї групи студентів.

Дослідження індивідуально-типологічних особливостей (ІТО), мотиваційної та емоційно-вольової сфери студентів протягом першого і другого семестрів навчальної діяльності виявило: у контрольній групі студентів спостерігається збалансованість різноманітних властивостей, що зумовлює гармонійний розвиток особистості представників цієї групи. Це підтверджується високим рівнем показників емоційної спрямованості – альтруїзму, практичності, гностичності, естетичності, акізитивності, вольової саморегуляції, наполегливості та самовладання.

Обґрунтовано, що контрольна група студентів потребує психологічної корекції комунікативної сфери, яку виявлено на нижчому за середній рівень. У фоновій групі студентів за методикою ІТО загальною закономірністю є те, що за більшістю показників спостерігається надмірний рівень таких

акцентуацій як стеничність, спонтанність, сенситивність та помірний рівень практичної спрямованості. Поряд із цими особливостями, за методикою діагностики емоційної спрямованості, у фоновій групі студентів виявлено високий рівень глоричної та романтичної спрямованості, що поряд з низьким рівнем комунікативної, практичної, пугнічної спрямованості, а також вольової саморегуляції свідчить про порушення у розвитку властивостей особистості, труднощі у комунікації та адекватності реакцій на ситуації.

У цілому високий рівень акцентуацій, фрустрованості, низький рівень емоційно-вольової регуляції студентів фонові групи свідчать про дезадаптивні прояви у цієї категорії студентів і необхідність надання психологічної допомоги з метою оптимізації адаптаційного входження у процесі професійно-освітньої діяльності.

З метою перевірки гіпотези, що висуває припущення стосовно зв'язків показників адаптаційного входження студентів-економістів зі змінними, які діагностують їхні прояви у динаміці навчального процесу, проведено кореляційний аналіз. Із сорока одного показника чотирьох методик виявлено тринадцять з високим рівнем кореляційних зв'язків, вісім – помітного рівня і десять – з помірним рівнем кореляційних зв'язків з адаптацією.

Усього 75,6% істотних зв'язків інтегрального показника адаптаційного потенціалу особистості з показниками працездатності, емоційно-вольової, мотиваційної сфер свідчить про інформативність застосованих методик, що дає можливість рекомендувати їх для визначення рівня адаптаційних можливостей обстежуваних.

Порівняльний аналіз інтегральної оцінки працездатності у контрольній і фоновій групі протягом чотирьох років дав змогу встановити такі закономірності: *по-перше*, у контрольній групі студентів інтегральна оцінка протягом усього періоду навчання у 1,5–1,9 раза (відповідно на вищому рівні працездатності) вища, ніж у студентів фонові групи; *по-друге*, у контрольній групі студентів встановлено два

періоди працездатності – період впрацювання (перший місяць навчання) і період оптимальної працездатності у всіх восьми семестрах навчання; *по-третє*, на третьому курсі у п'ятому семестрі з'ясовано істотне зниження інтегральної оцінки працездатності на 1,0–1,5 бала в обох групах студентів, що зумовило необхідність надання психологічної допомоги студентам цих груп модифікованим методом дебрифінгу у перший місяць навчання у другому півріччі на третьому курсі; *по-четверте*, за результатами фонові групи студентів з'ясовано, що інтегральна оцінка працездатності зафіксована на першому, другому і третьому курсах на рівні нижче середнього, з удвічі більшим періодом впрацювання (два місяці) та з удвічі коротшим періодом оптимальної працездатності за наявності періоду нестійкої працездатності та загального зниження рівня інтегральної оцінки працездатності (такі зміни є прямими показаннями до використання корекційної психологічної програми адаптаційного входження студентів фонові групи у навчально-професійну діяльність); *по-п'яте*, завдяки наданню психологічної допомоги в обох групах динаміка працездатності студентів відновилася до рівнів другого курсу, а у фоновій групі студентів на четвертому курсі цей показник досяг середнього рівня.

У фоновій групі студентів показники вольової саморегуляції (ВСР) і мотиваційної сфери мають свої особливості. Так, рівень ВСР на першому курсі першого семестру у фоновій групі студентів із 3,4 бала у першому обстеженні зріс до 4,4 бала у третьому (при $p < 0,05$) і далі був нижчим від середнього рівня (3,5–4,2 бала). Порівняльний аналіз інтегрального показника ВСР свідчить, що рівень саморегуляції у фоновій групі студентів на першому, другому і третьому курсах (п'ятого семестру) був нижчим від середнього і потребував відповідної психологічної корекції з метою оптимізації адаптаційного входження студентів у професійно-освітню діяльність.

Мотиваційна компонента навчальної діяльності у фоновій групі студентів протягом першого, другого і третього курсів (п'ятого семестру) зафіксована на рівні нижче від середнього (3,4–4,4 бала), що у сукупності з таким самим рівнем ВСР зумовило низький рівень адаптаційного входження, який виявився у тривалих періодах преадаптації та впрацювання. У подальшому неадекватний рівень адаптації зумовлював короткий період оптимальної працездатності та нестійкої працездатності, що свідчило про кризу третього року навчання у ВНЗ і стало показанням для психологічної допомоги в експериментальній групі, а у контрольній і фоновій – про необхідність проведення у шостому семестрі дебрифінгу з метою оптимізації адаптаційного входження студентів у навчальну діяльність.

Після проведеного дебрифінгу у шостому семестрі на третьому курсі у студентів обох груп спостерігалось поліпшення показників ВСР та мотиваційної сфери, які у контрольній групі досягли високого рівня, а у фоновій групі студентів – середнього.

Так, рівень ВСР у шостому семестрі у контрольній групі студентів підвищився з 6,5 бала до 7,7 бала і, у подальшому, до 8,0–8,2 бала, а інтегральний показник мотиваційної сфери із 4,4 бала – до 5,5 бала і у подальшому зберігся на рівні 5,0–5,6 бала, що свідчить про ефективність дебрифінгу. Позитивний вплив дебрифінгу позначився на рівні адаптації і працездатності в обох групах, що зумовило адекватне адаптаційне входження студентів у професійно-освітню діяльність.

На четвертому курсі навчання інтегральний показник ВСР в обох семестрах у контрольній групі студентів зберігався на високому рівні (8,0–8,4 бала). Аналогічно високі показники у цей період відмічено і за інтегральною оцінкою мотиваційної сфери (у контрольній групі студентів – 7,9–8,4 бала), що зумовило високий рівень особистісного потенціалу соціально-психологічної адаптації та короткий період преадаптації і впрацювання, а також тривалий період адекват-

ної адаптації та оптимальний період працездатності в обох семестрах четвертого курсу у представників контрольної групи студентів. Це вказує на адекватний рівень адаптаційного входження контрольної групи студентів на четвертому курсі навчання.

У фоновій групі студентів сьомого й восьмого семестрів (четвертого курсу навчання) виявлено свої особливості, які полягають у тому, що інтегральний рівень ВСР досяг середніх величин, а мотиваційна сфера у третьому і шостому семестрах досягла (в окремих обстеженнях) навіть рівня високих показників середніх величин.

За підсумками порівняльного аналізу інтегральних показників адаптаційного входження (працездатності, адаптації, вольової саморегуляції та мотиваційної сфери) протягом чотирьох років навчання у контрольній групі студентів протягом усього періоду спостереження виявлено високий рівень як окремих, так і інтегральних показників вольової саморегуляції, мотиваційної сфери, що зумовило короткі періоди преадаптації та впрацювання і у подальшому обстеженні – адекватний рівень відносно стійкої адаптації та, відповідно, оптимальний рівень працездатності, що вказує на адекватний рівень адаптаційного входження у представників цієї групи. Істотно нижчі показники мотиваційної сфери та ВСР у фоновій групі студентів зумовили значно нижчий рівень адаптаційного потенціалу особистості і нижчий рівень працездатності, що виявилось у тривалих періодах преадаптації та впрацювання (до двох місяців). Відмічено короткий період оптимальної працездатності (на низькому рівні) і наявність неадекватного періоду адаптації та періоду нестійкої працездатності, що свідчить про неадекватний рівень адаптаційного входження студентів фоновій групі. На третьому курсі навчання в обох групах виявлено ознаки психологічної кризи студентів, яка полягає у тому, що у студентів контрольної групи знизився рівень адаптації і працездатності, що зумовило зниження рівня адаптаційного вхо-

дження за рахунок зниження мотиваційної сфери і, відповідно, вольової саморегуляції та певне завищення самооцінки й демонстраційної поведінки. У студентів переважає глорична спрямованість, потреба у самовираженні, славі, коханні, підвищена акізитивна спрямованість – прагнення до матеріального благополуччя, грошей. У цей період істотно знизилася практична спрямованість, що виявилось у зниженні задоволення діяльністю, процесом роботи. Проведений модифікований дебрифінг поліпшив показники вольової саморегуляції і мотиваційної сфери, що призвело до відносно стійкого адекватного рівня адаптації й працездатності у контрольній групі студентів і суттєво позитивно вплинуло на динаміку усіх показників у шостому семестрі третього й четвертого курсів у фоновій групі. Це зумовило короткий період преадаптації та впрацювання із середньо вираженим оптимальним рівнем працездатності, що у цілому вказує на ефективність превентивного дебрифінгу у студентів обох груп на третьому курсі навчання (у п'ятому семестрі) та визначає рівень адаптаційного входження як адекватний.

Особливість адаптаційного входження студентів у професійно-освітню діяльність виявилася у наявності психологічної кризи у студентів третього року навчання у ВНЗ, що супроводжувалося зниженням показників емоційно-вольової, мотиваційної сфери, параметрів адаптації і працездатності, що свідчить про необхідність проведення модифікованого дебрифінгу у перший місяць навчання на третьому курсі.

Таким чином, аналіз окремих показників інформативних методик та їхні інтегральні оцінки перебігу адаптації, працездатності й проявів емоційно-вольової та мотиваційної сфер, які у сукупності інтегрально характеризують рівень адаптаційного входження студентів-економістів, показав, що у фоновій групі показники цих методик визначено на нижчому, аніж середній рівень (за інтерпретацією авторів методик), що є показанням до застосування комплексної психокорекційної програми адаптаційного входження майбутніх економістів (рис. 3.3).

РОЗДІЛ 3. Психологічний супровід студентів економічного спрямування
у професійно-освітній діяльності

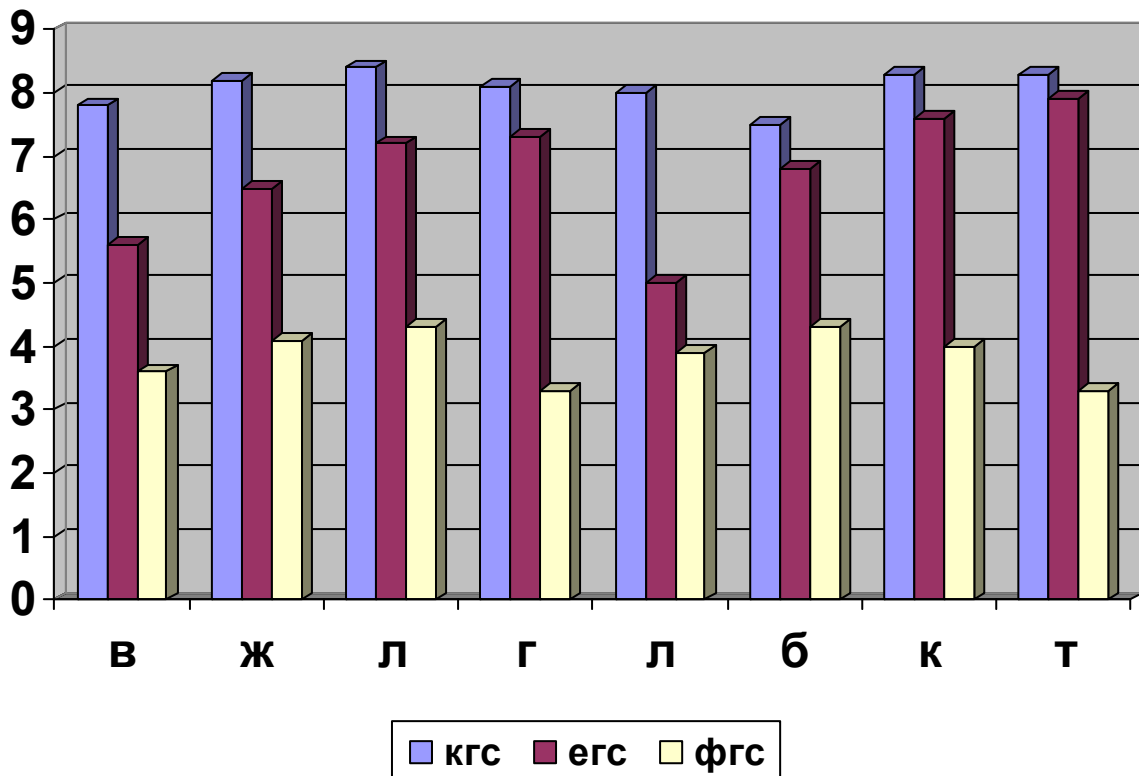


Рис. 3.3. Інтегральний показник адаптаційного входження студентів контрольної (кгс), експериментальної (егс) та фонові (фгс) груп

Джерело: розроблено авторами

Відзначено: у студентів експериментальної групи застосування психокорекційної програми є більш ефективним, про що свідчить поліпшення показників емоційно-вольової, мотиваційної сфери, адаптації та працездатності як порівняно з початковими даними, так і результатами контрольної групи, з коротким періодом преадаптації і впрацювання та тривалим періодом адекватної адаптації, оптимальної працездатності, що вказує на відносно стійкий рівень адаптаційного входження студентів експериментальної групи за інтегральним показником.

ВИСНОВКИ

1. У праці здійснено теоретичне узагальнення та експериментальне вивчення проблеми адаптаційного входження майбутніх економістів у професійну діяльність у стадії професійного навчання, що надало змогу розкрити його психологічний зміст та особливості проявів. Адаптаційне входження розглядається як передумова і провідна початкова ланка періоду первинної адаптації, як інтегральний динамічний процес, що завдяки взаємодії зовнішніх та внутрішніх чинників (об'єктивно-організаційних, соціально-психологічних, психологічних), адаптаційним механізмам через структурно-функціональні компоненти адаптаційного входження (індивідуально-психологічні, мотиваційні, комунікативні, соціальні, адаптаційні) зумовлюють оптимальний і адекватний розвиток особистості на стадії професійного навчання, професійної підготовки й становлення професіонала у професіогенезі особистості.

2. Визначено: адаптаційне входження студентів протягом першого року навчання має свої особливості, які полягають у тому, що представникам контрольної групи студентів притаманні збалансованість індивідуально-типологічних властивостей з високим рівнем емоційної спрямованості, практичності, альтруїзму, акізитивності, гностичності, вольової саморегуляції, наполегливості та самовладання, що зумовлює високі рівні показників адаптаційного входження, за якими визначено відповідні періоди адаптаційного входження – преадаптації (перший місяць навчання) і адекватної адаптації (другий, третій, четвертий місяці навчання кожного семестра). Разом з тим, представники цієї самої групи студентів мають нижчі за середній рівень показники комунікативної сфери, що потребує відповідної корекції.

3. Доведено: понад 75% показників психодіагностичного інструментарію мають високий і помітний рівень прямих кореляційних зв'язків з інтегральним показником адаптаційного потенціалу, емоційно-вольової й мотиваційної сфер, працездатності, що свідчить про інформативність комплексу психодіагностичних методик, які спрямовано на вирішення завдання діагностики перебігу проявів структурно-функціональних

компонент адаптаційного входження, котрі прямо або побічно характеризують їхній рівень за результатом кожного обстеження у динаміці. Це дало змогу визначити інформативні інтегральні показники та здійснити порівняльний аналіз і з'ясувати особливості перебігу протягом кожного року професійного навчання студентів.

4. За результатами емпіричного дослідження у процесі психологічного супроводу адаптаційного входження майбутніх економістів у динаміці чотирьох років професійного навчання з'ясовано особливості перебігу структурно-функціональних компонент адаптаційного входження обстежуваних.

5. Визначено: на третьому курсі у першому півріччі навчання у студентів обох груп спостерігалися ознаки психологічної кризи, яка полягає у тому, що у студентів знизився рівень показників структурно-функціональних компонент адаптаційного входження, що є показанням для надання психокорекційної допомоги. Доведено: проведений модифікований дебрифінг позитивно вплинув на динаміку показників структурно-функціональних компонент адаптаційного входження, що зумовило його адекватний рівень у майбутніх працівників економічного профілю.

6. Встановлено: у студентів експериментальної групи застосування комплексної програми психологічного супроводу адаптаційного входження виявилось ефективним, про що свідчить покращання показників емоційно-вольової, мотиваційної сфери адаптації та працездатності як порівняно з початковими даними, так і результатами контрольної групи. Це підтверджується коротким періодом преадаптації і тривалим періодом адекватної адаптації. Розроблена комплексна психокорекційна програма адаптаційного входження майбутніх економістів може бути застосована у різних сферах професійного навчання та у процесі адекватного адаптаційного входження професіогенезу особистості: для студентів першого курсу – з метою поліпшення комунікативної сфери, самопізнання, особистісного зростання; для студентів другого курсу – з метою оволодіння методами конструктивного розв'язання конфліктів та прийомами саморегуляції; для третьокурсників – з метою подолання психологічної кризи за допомогою модифікованого дебрифінгу і для четвертого курсу – для формування лідерського потенціалу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абульханова-Славская К.А. Развитие личности в процессе жизнедеятельности / К. А. Абульханова-Славская // Психология формирования и развития личности. – М. : Наука, 1981. – С. 19–44.
2. Ананьев Б.Г. Человек как предмет познания / Б.Г. Ананьев. – 3-е изд. – СПб. : Питер, 2010. – 288 с.
3. Балл Г.А. Понятие адаптации и его значение для психологии личности / Г.А. Балл // Вопросы психологии. – 1989. – № 1. – С. 92–100.
4. Березин Ф.Б. Психическая и психофизиологическая адаптация человека / Ф.Б. Березин. – Л. : Наука, 1988. – 270 с.
5. Берзінь В.І. Медико-психологічні та психофізіологічні аспекти формування мотивації до навчання / В.І. Берзінь // Проблеми загальної психології : зб. наук. пр. Ін-ту психології ім. Г.С. Костюка АПН України. – Київ, 2008. – Т. V. – Ч. 1. – С. 24–27.
6. Бодров В.А. Психология профессиональной пригодности : учеб. пособ. [для вузов] / В.А. Бодров. – 2-е изд. – М. : ПЕРСЭ, 2006. – 511 с.
7. Болтівець С.І. Апаратурні вимірювання психофізіологічної готовності до людиноорієнтованої фахової діяльності / С.І. Болтівець // Пробл. загальної та пед. психології : зб. наук. пр. Ін-ту психології ім. Г.С. Костюка АПН України. – Київ, 2009. – Т. XI. – Ч. 6. – С. 30–45.
8. Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов / Н.Н. Васильев. – СПб. : Речь, 2002. – 174 с.
9. Зеер Э.Ф. Психология профессий : учеб. пособ. [для студ. вузов] / Э.Ф. Зеер. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Акад. проект ; Екатеринбург : Деловая кн., 2003. – 336 с.
10. Карамушка Л. М. Мотивація підприємницької діяльності / Л.М. Карамушка, Н.Ю. Худякова. – Київ ; Львів : Сполом, 2011. – 206 с.

11. Климов Е.А. Пути в профессионализм (психологический взгляд) : учеб. пособ. / Е.А. Климов. – М. : Москов. психолого-соц. ин-т ; Флинта, 2003. – 320 с.
12. Кокун О.М. Оптимізація адаптаційних можливостей людини: психофізіологічний аспект забезпечення діяльності : монографія / О.М. Кокун. – Київ : Міленіум, 2004. – 265 с.
13. Корольчук М.С. Психодіагностика : навч. посіб. / М.С. Корольчук., В.І. Осьодло. – Київ : Ніка-Центр, 2013. – 336 с.
14. Корольчук М.С. Психофізіологія діяльності : підручник / М.С. Корольчук. – 3-тє вид. – Київ : Ельга ; Ніка-Центр, 2014. – 400 с.
15. Крайнюк В.М. Психологія стресостійкості особистості / В.М. Крайнюк. – Київ : Ніка, 2007. – 431 с.
16. Ломов Б.Ф. Системность в психологии : избр. психол. тр. / Б.Ф. Ломов ; под ред. В.А. Барабанщикова, Д.Н. Завалишиной, В.А. Пономаренко. – 3-е изд. – М. : МПСИ ; Воронеж : МОДЭК, 2011. – 424 с.
17. Маклаков А.Г. Личностный адаптационный потенциал: его мобилизация и прогнозирование в экстремальных условиях / А.Г. Маклаков // Психол. журн. – 2001. – Т. 22. – № 1. – С. 16–24.
18. Максименко С.Д. Експериментальна психологія : підручник / С.Д. Максименко, Е.Л. Носенко. – Київ : Центр навч. літ., 2008. – 360 с.
19. Малхазов О.Р. Психологія праці : навч. посіб. / О.Р. Малхазов. – Київ : Центр навч. літ., 2010. – 208 с.
20. Миронець С.М. До проблеми психологічної адаптації фахівців зведених рятувальних загонів / С.М. Миронець // Пробл. екстремал. та кризової психології : зб. наук. пр. – Вип. 8. – Харків : НУЦЗУ, 2010. – С. 18–25.
21. Налчаджян А.А. Психологическая адаптация: механизмы и стратегии / А.А. Налчаджян. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Эксмо, 2010. – 368 с.

22. Психология здоровья человека / Г.В. Ложкин, О.В. Носкова, И.В. Толкунова ; под ред. В.И. Носкова. – Севастополь : Вебер, 2003. – 257 с.
23. Психология адаптации студентов до навчальної діяльності : монографія / М.С. Корольчук, В.М. Корольчук, І.В. Мостова та ін. ; за заг. ред. М.С. Корольчука. – Ужгород : ТОВ «РІК-У», 2017. – 218 с.
24. Підприємництво: психологічні, організаційні та економічні аспекти : навч. посіб. / С.Д. Максименко, А.А. Мазаракі, Л.П. Кулаковська, Т.Ю. Кулаковський. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. – 720 с.
25. Сапов И.А. Критерии оценки профессиональной деятельности моряков / И.А. Сапов, Ю.М. Бобров // Военно-мед. журн. – 1990. – № 1. – С. 21–23.
26. Тімченко О.В. Екстремальна психологія : підручник / О.В. Тімченко – Київ : ТОВ «Август Трейд», 2007. – 502 с.
27. Avery J., Howell J., & Page, L. (2014). A review role of college counselling, coaching and mentoring on students' post secondary outcomes: Research brief. New York, NY: College Board.
28. Brock T. (2010). Young adults and higher education: Barriers and breakthroughs to success. *The Future of Children*, 20(1), 109–132. doi:10.1353/foc.0.004
29. Evensen D.H. A qualitative study of six medical students in a problem-based curriculum: Toward a situated model of self-regulation / D.H. Evensen, J.D. Salisbury-Glennon, J. Glenn // *Journal of Educational Psychology*. – 2001. – Vol. 93. – № 4. – P. 659–676.
30. Lazarus R.S. Emotion and adaptation / R.S. Lazarus. – New York : Oxford University Press, 2001. – 557 p.
31. Julal F.S. (2013). Use of student support services among university students: associations with problem-focused coping, experience of personal difficulty and psychological distress. *British Journal Of Guidance & Counselling*, 41(4). – P. 414–425.

РОЗДІЛ 4

ПРОФЕСІЙНО ВАЖЛИВІ ЯКОСТІ КАНДИДАТІВ НА ПОСАДИ ТА МЕНЕДЖЕРІВ МІЖНАРОДНИХ ТОРГОВЕЛЬНИХ КОМПАНІЙ

Актуальність теми. Процеси транснаціональної торговельно-економічної взаємодії поступово набирають потужність і в Україні, що було стимулом вступу України до Всесвітньої торговельної організації (ВТО) та угоди про асоціацію з Європейським Союзом. Нині постійно збільшується кількість компаній, у тому числі й українських, які прагнуть вийти на міжнародний ринок. У будь-якій країні чи регіоні існують свої етнопсихологічні й соціокультурні особливості, котрі необхідно враховувати у торговельно-економічній взаємодії. Для компаній, які виходять на міжнародний ринок, надзвичайно важливо розробляти правильну стратегію підбору менеджерів з урахуванням потреб і традицій суспільства, у якому компанія має функціонувати.

У цілому, управління людськими ресурсами у міжнародних компаніях більшість вчених розглядає як складне й комплексне явище зі складними функціями, підвищеними ризиками працівників цих компаній.

Аналіз існуючих офіційних і наукових публікацій показує серйозні науково-методичні прогалини у питаннях підбору персоналу до міжнародних компаній, невідповідність щодо вимог роботодавця до рівня кваліфікації зарубіжного і вітчизняного персоналу. Саме тому нині виявилася необхідність вивчення закономірностей і проблем, пов'язаних з відбором персоналу у міжнародні компанії, особливо при розширенні їхньої зовнішньоекономічної діяльності.

Актуальність і необхідність наукового обґрунтування умов, особливостей, вимог, професійної діяльності до кандидатів на роботу у міжнародні торговельні компанії зумовили вибір теми «Психологічні особливості структурних компонент професійно важливих якостей кандидатів на посади та менеджерів міжнародних торговельних компаній».

Мета і завдання дослідження. Мета дослідження полягає у теоретико-методологічному аналізі наукових підходів, визначенні психодіагностичного інструментарію та порівняльному аналізі професійно важливих якостей кандидатів на посади і менеджерів торговельних компаній.

Завдання:

1) здійснити аналіз теоретико-методологічних підходів відбору персоналу у міжнародні торговельні компанії;

2) обґрунтувати психодіагностичний інструментарій дослідження професійно важливих якостей менеджерів у міжнародних торговельних компаніях;

3) з'ясувати зміст, структуру, компоненти професійно-важливих якостей менеджерів міжнародних торговельних компаній на психологічному, соціальному, професійному та функціонально-динамічному рівнях.

Об'єкт – процес відбору персоналу у міжнародній компанії.

Предмет – психологічні особливості професійно важливих якостей відбору менеджерів у міжнародні торговельні компанії.

Для реалізації мети й завдань дослідження використовувалися як загальнонаукові, так і спеціальні **методи дослідження**. *Теоретичні:* аналіз наукової психологічної літератури, узагальнення отриманої інформації, системний аналіз та інтерпретація емпіричних і експериментальних даних. *Емпіричні та експериментальні:* для розв'язання наукового завдання визначено комплекс методик дослідження професійно важливих якостей менеджерів міжнародної компанії на психологічному, соціальному, професійному і функціонально-динамічному рівнях.

Наукові підходи відбору персоналу у міжнародні торговельні компанії та обґрунтування психодіагностичного інструментарію дослідження. Останнім часом усе більше впроваджуються нові методи й комп'ютерні системи професійного психологічного відбору (ППВ) фахівців, що дає змогу істотно покращити якість відбору персоналу на навчання і прогнозування успішності професійної підготовки й діяльності.

Відомо, що в основі професійного психологічного відбору знаходиться вивчення індивідуально-психологічних особливостей кандидатів з метою встановлення ступеня їхньої відповідності вимогам конкретної спеціальності або групи подібних спеціальностей. Так, фундаментальні наукові праці В. Бодрова, В. Клименка, М. Корольчука, В. Крайнюк, С. Максименка, К. Платонова та інших присвячені загальнонауковим теоретико-методологічним проблемам професійно-психологічного відбору фахівців [1; 3; 4; 5; 7; 8].

Аналіз існуючих керівних документів і наукових публікацій стосовно ППВ показує істотні науково-методичні прогалини у питаннях відбору персоналу у міжнародні компанії, невідповідність щодо вимог роботодавця до професійно важливих і моральних якостей, рівня кваліфікації зарубіжного й вітчизняного персоналу. Саме тому нині постала необхідність вивчення раніше невирішених частин загальної проблеми ППВ, пов'язаних з відбором персоналу у міжнародні компанії, з обґрунтуванням психодіагностичного інструментарію організаційного і науково-методичного забезпечення, що особливо актуально у нинішніх соціально-економічних умовах, коли розширюються їхні зовнішньоекономічні зв'язки й діяльність.

Метою підрозділу є здійснення аналізу теоретико-методологічних засад відбору персоналу з визначенням загальнонаукових підходів щодо змісту завдань, принципів, видів, показань і методології професійного психологічного відбору працівників компаній та організацій.

Отже, впровадження системи ППВ в установах, організаціях і компаніях забезпечує високу ефективність праці, суттєво зменшує плинність кадрів, економить фінансові й матеріальні ресурси, зменшує кількість аварій і травм, підвищує роль людського фактора у системі «людина-людина», окрім того, надає людині задоволення та радість праці за покликанням.

Під час професійного психологічного відбору оцінюються психологічні й психофізіологічні властивості кандидатів: особливості мотиваційної сфери, характеру, інтелектуальної та сенсорної організації, психомоторики, властивості нервової системи, темпераменту, поведінки.

В основі теоретичної бази ППВ – уявлення щодо професійних здібностей як комплексу взаємопов'язаних якостей, які у різних людей проявляються неоднаково.

Методологічною основою ППВ дослідження є функціонально-динамічна структура особистості (К. Платонов) [8]. Вона поєднує чотири головні та дві додаткові підструктури:

- I підструктура – соціально зумовлені особисті якості, які відображають мотиваційну направленість особистості;
- II підструктура – елементи професійної підготовки: досвід, знання, навички, уміння;
- III підструктура – індивідуальні особливості психічних пізнавальних процесів (відчуття, сприйняття, уява, увага, пам'ять, мислення, емоції, почуття, воля);
- IV підструктура – біологічні якості особистості (темперамент, вік, стать).

Характер і здібності розглядаються як додаткові підструктури особистості.

З урахуванням уявлення про природу професійних здібностей, структуру особистості сформульовано принципи, які визначають зміст та послідовність реалізації засобів професійного психологічного відбору фахівців, а саме комплексності, етапності, динамічності, диференціювання, активності [1; 5; 7].

У працях В. Бодрова, Л. Карамушки, В. Клименка, М. Корольчука, В. Крайнюк, С. Максименка сформульовано основні принципи обґрунтування й розробки методик професійного психологічного відбору. Наукове обґрунтування методик відбору передбачає розв'язання системи питань, що має здійснюватися у певній послідовності. У цьому зв'язку варто звернути увагу на особливу значимість професіографічного аналізу діяльності, у процесі якого виявляються складові операції, дії й характер їхньої регуляції [1; 2; 3; 5; 7].

Нині здійснюється поступовий перехід від практики відбору на окремі спеціальності до системи раціонального розподілу трудових ресурсів за групами подібних спеціальностей. При проведенні раціонального розподілу, на відміну від заходів власне профвідбору, прогнозується придатність кандидата не за однією якою-небудь спеціальністю, а оцінюється його відповідність вимогам декількох основних груп спеціальностей. Це дозволяє знайти для кожного кандидата ту діяльність, у якій він зможе працювати найбільш ефективно.

У сучасному світі відмічається надзвичайне різноманіття спеціальностей. Тож створити для кожної з них свої методи відбору неможливо. Саме тому проводяться дослідження, направлені на розробку психологічної класифікації спеціальностей з виділенням основних груп професій, утворених за критерієм подібності психологічних і психофізіологічних вимог, висунутих щодо кандидатів. Дослідження з вивчення й класифікації спеціальностей можуть проводитися у наступних напрямках: об'єктивне вивчення діяльності фахівців з використанням усього спектра професіографічних методів; аналіз експертних оцінок значимості професійно важливих якостей; оцінка подібності спеціальностей за допомогою порівняльного аналізу валідності тестів. У результаті досліджень із використанням методу експертних оцінок, значимості професійно важливих якостей складена психологічна класифікація спеціальностей, що зіставляється з результатами, отриманими за допомогою інших методів аналізу [1; 2; 3; 4; 5; 6; 8].

Отже, розв'язання проблеми раціонального відбору та розподілу кандидатів і фахівців припускає обґрунтування набору тестів для прогнозування придатності до основних груп спеціальностей. На відміну від цього набори тестів, які застосовано з метою профвідбору, як правило, прогнозують придатність тільки до одного виду професійної діяльності. У цьому випадку завжди утвориться група так званих «непридатних», професійне призначення котрих залишається

невизначеним. Методики, які використовуються з метою відбору, найчастіше спрямовано на оцінку відповідності індивідуальних особливостей кандидата специфічним професійним вимогам. У наборі методик для раціонального розподілу обстежуваних осіб необхідно сполучати тести, що надасть змогу виявити загальні й спеціальні здібності, властивості особистості і нервово-психічної нестійкості. Маємо прагнути до того, аби методики якнайменше дублювали одна одну, мали мінімальну кореляцію. Розподіл методик на слабо корелюючі групи досягається у результаті факторного аналізу їхніх інтеркореляцій [1; 2; 3; 6; 7].

Розв'язання проблеми раціонального розподілу неможливе без розробки алгоритмів диференційного прогнозування професійної придатності за різними видами професійної діяльності, програм для ЕОМ, стандартизації прийомів і методів первинної обробки результатів обстеження кандидатів.

За результатами емпіричного дослідження встановлено 6-ти факторну модель професійно важливих якостей менеджерів міжнародних торговельних організацій (МТО), яка включає:

- F1 – організаційний фактор, що відтворює особливості загальних етнопсихологічних і соціокультурних вимог до претендентів на посади менеджерів МТО;

- F2 – професійний фактор, який розкриває специфіку корпоративно-професійної діяльності менеджерів цієї торговельної організації;

- F3 – мотиваційний фактор, що зумовлює потребу й задоволення самореалізацією у галузі професійної діяльності менеджерів МТО;

- F4 – комунікативний фактор, як основа успішної взаємодії з колегами по організації та іноземними партнерами;

- F5 – функціонально-динамічний фактор, що відтворює типологічні особливості, емоційно-вольову сферу обстежуваних;

- F6 – інтелектуальний фактор, завдяки якому виявляються особливості інтелектуального потенціалу особистості у професійній діяльності менеджерів МТО.

Для визначення показників організаційної компоненти використано «Професіографічний опитувальник О. Ліпмана» [1] та методичку «Адаптаційна мобільність» [2]. Професійну компоненту з'ясовували за методиками «Менеджерський потенціал» [1] та «Загальні здібності до підприємницької діяльності» [2]. Мотиваційну компоненту у обстежуваних визначали за методиками: «Тест сенсо-життєвих орієнтацій за Д. Леонтьєвим», «Оцінка потреби в досягненні», «Оцінка рівня домагань В. Горбачевського» [2]. Комунікативну компоненту вивчали за методикою «Дослідження міжособистісних взаємин Т. Лірі» [5] і комунікативним блоком «16-ти факторного особистісного опитувальника Р. Кеттелла» [1]. Функціонально-динамічну компоненту з'ясовували за такими методиками як: «Дослідження стресових станів особистості за Ю. Щербатих», «Дослідження психологічної структури темпераменту за Б. Смірновим» [1] та емоційним блоком «16-ти факторного особистісного опитувальника Р. Кеттелла» [1]. Інтелектуальну сферу визначали за методикою «Інтелектуальна лабільність» та інтелектуальним блоком «16-ти факторного особистісного опитувальника Р. Кеттелла» [1].

Організація дослідження на цьому етапі полягала у тому, що було сформувано дві групи обстежуваних. У першу групу експертів (ГЕ) увійшло 50 успішних менеджерів, які мають професійний досвід 3–5 років діяльності на посадах менеджерів МТО та розглядаються керівниками організації як надійні й ефективні менеджери. Другу групу (ГК), у кількості 120 осіб, сформовано із кандидатів на посади менеджерів МТО. Показники усіх методик вимірювалися за 10-бальною системою за такими критеріями як: 1–3 б. – низький рівень ПВЯ; 4–7 б. – середній; 8–10 б. – високий.

Вважаємо, що кожен з факторів окремо виконує свою функцію у структурі ПВЯ, а змістове наповнення кожного фактора розглядаємо як детермінанти успішної професійної діяльності обстежуваних.

Таким чином, за результатами аналізу теоретико-методологічних засад професійного психологічного відбору працівників організацій визначено, що доцільно використовувати

загальнонаукові підходи, за якими в основу вивчення професійно важливих якостей покладено функціонально динамічну структуру особистості з дослідженням її компонент на психологічному, професійному, соціальному й функціонально-типологічному рівнях, а також на підставі таких принципів як: комплексності й обґрунтованості психодіагностичного інструментарію; динамічності й пролонгованості оцінки професійно важливих якостей; диференційованості та зміни критеріїв оцінки й активності з використанням новітніх технологій, результатів емпіричних досліджень.

Встановлено, що психодіагностичний інструментарій спрямовано на дослідження таких компонент професійно важливих якостей менеджерів міжнародних торговельних організацій як: організаційної, професійної, мотиваційної, комунікативної, функціональної та інтелектуальної.

Визначено: нині здійснюється поступовий перехід від практики відбору на окремі спеціальності до системи раціонального розподілу трудових ресурсів за групами подібних спеціальностей. При проведенні раціонального розподілу, на відміну від заходів власне профвідбору, прогнозується придатність кандидата не за однією якою-небудь спеціальністю, оцінюється його відповідність вимогам декількох основних груп спеціальностей.

Аналіз існуючих офіційних і наукових публікацій показує суттєві науково-методичні прогалини у питаннях відбору персоналу у міжнародні компанії, невідповідність щодо вимог роботодавця до рівня кваліфікації зарубіжного й вітчизняного персоналу. Саме тому нині постала необхідність вивчення закономірностей і проблем, пов'язаних з відбором персоналу у міжнародні компанії, особливо при розширенні їхньої зовнішньоекономічної діяльності.

Зміст та порівняльний аналіз показників професійно важливих якостей кандидатів на посади та менеджерів міжнародних торговельних компаній. Визначено 6-ти факторну модель професійно важливих якостей (ПВЯ) як детермінанту успішного функціонування психіки обстежуваних,

що дало змогу встановити найбільш інформативні показники й методики кожного з факторів та перейти до порівняльного аналізу отриманих результатів.

За результатами кореляційного й факторного аналізу встановлено, що для F1 найбільш інформативними виявилися показники методики адаптаційної мобільності та професіографічного опитувальника О. Ліпмана.

За порівняльним аналізом показників обох груп встановлено, що 8 із 12 показників адаптаційної мобільності мають суттєві відмінності. Так, за показником легко переключатися з одного виду діяльності на іншу, відмінності досягають 1,9 б. (відповідно в ГЕ складає $9,1 \pm 0,9$ б. і ГК – $7,2 \pm 2,1$ б.), при $p < 0,05$. Щодо готовності діяти швидко й продуктивно при розв'язанні складних ситуацій у групі експертів цей показник дорівнює $9,0 \pm 1,0$ б., а у групі претендентів – $7,4 \pm 2,3$ б. За показниками здатності до легкої адаптації у нових обставинах і брати відповідальність за нововведення визначено такі результати: у експертів $9,0 \pm 1,0$ б. і у кандидатів – $7,4 \pm 1,9$ б., при $p < 0,05$.

За показником спрямованості на перемогу, успіх у групі експертів зафіксовано $9,6 \pm 0,4$ б. і у групі кандидатів – $8,2 \pm 1,8$ б., при $p < 0,05$. Щодо схильності впроваджувати нові ідеї, то у групі експертів цей показник дорівнює $8,7 \pm 1,3$ б., а у групі кандидатів – $7,5 \pm 1,5$ б., при $p < 0,05$. Окрім того, два показники мають відмінності у 1,1 б., при $p < 0,05$. Один з них, щодо схильності протистояти дестабілізуючим впливам, у групі експертів дорівнює $9,3 \pm 0,7$ б., у групі кандидатів – $8,2 \pm 1,8$ б., при $p < 0,05$.; а також здатність до інноваційних перетворень відповідно дорівнює $8,8 \pm 1,2$ б. і $7,7 \pm 1,9$ б., при $p < 0,05$.

Отже, за результатами аналізу показників обох груп встановлено, що представники групи експертів мають суттєво вищі результати порівняно з групою кандидатів за такими змінними як: здатність легко переключатися з одного виду діяльності на інший, готовність діяти швидко і продуктивно при розв'язанні складних ситуацій, легко адаптуватися до

нових обставин, спрямованість на перемогу, здатність брати відповідальність на себе та схильність до інноваційних перетворень і впровадження нових ідей. Це свідчить про необхідність розвивати у кандидатів на посади менеджерів МТО такі особистісні характеристики як адаптаційна мобільність, здатність брати на себе відповідальність, адаптуватися до нових обставин.

Окрім визначених особливостей і відмінностей діяльності менеджерів МТО за методикою «Адаптаційна мобільність» існує низка етнопсихологічних і кроскультурних відмінностей, до яких менеджери групи експертів завдяки досвіду й менеджерському потенціалу адаптувалися, а для кандидатів такі характеристики виявляються на низькому рівні.

Так, в основу кроскультурних відмінностей покладено розподіл на два основних види культур – моноактивну і поліактивну. Для компаній з моноактивним типом культури характерна сувора технологічність усіх процесів діяльності, систематичне й детальне планування, чітка письмова звітність та контроль вчасного і якісного виконання плану. Компанії з поліактивною культурою більшим чином орієнтовані на робочий процес, аніж на кінцевий результат – тут професійне й особисте часто поєднується, планування здійснюється загалом і надається можливість участі працівників одночасно у кількох проектах.

Суттєве значення діяльності в іноземних компаніях надається корпоративним стандартам, яких усі працівники мають дотримуватися, функціональні обов'язки чітко зазначені в інструкціях, особливістю корпоративних стандартів є наявність контрольних процедур та звітності виконання роботи за тиждень, місяць і, навіть, за день.

Окремі вимоги корпоративних стандартів стосуються дрескоду як окремої вимоги до ділового стилю одягу співробітників, а також спілкування з клієнтами і між собою, ведення ділової переписки часто вимагається іноземною мовою (як правило, англійською). Взаємини в іноземній компанії вимагають дотримання певних пріоритетів, які

стосуються виконання роботи якісно і у зазначені терміни. При цьому, міжособистісні стосунки виявляються на другому плані, а на першому – кар'єрне й професійне зростання, заробітна плата і підвищення доходів. Водночас, останнім часом для іноземних компаній притаманна соціальна відповідальність, яка полягає у стабільності, у чіткому дотриманні трудового законодавства, прозорості ведення бізнесу, чистих зарплат, відпрацьованості системи бонусів, соціальному пакету, премій, заохочень, що вселяє упевненість співробітників у завтрашньому дні. Велике значення надається відповідності особистісних властивостей кандидата, організаційній культурі, цінностям і збереженню корпоративної таємниці компанії.

Експерти визначають, що для успішного менеджера і, відповідно, кандидата для роботи в МТО необхідно знати конкретні етнопсихологічні особливості партнерів, а саме: білінгвізм (двомовність), володіння й перемінне користування двома різними мовами, у тому числі у документообігу, договорах, при обміні комп'ютерною інформацією; стиль ведення діалогу, переговорів представниками конкретної етнічної групи; особливості невербального та вербального спілкування з партнерами. Окрім того, експерти звертають увагу на особливості діяльності працівників у МТО, які зумовлені специфікою організації, що визначає особливості соціальної відповідальності, стилю керівництва, кроскультурним відмінностям і корпоративним стандартам, а саме: кроскультурні відмінності компаній з моноактивним чи поліактивним типом культури; знання й суворе дотримання корпоративних стандартів стосовно взаємин у колективі; особливостей управління, звітності, контролю та загальної спрямованості на якість і результат за будь-яких обставин.

Спираючись на особистий досвід, експерти виокремили такі суттєві аспекти діяльності менеджерів МТО як: наявність корпоративних процедур і правил та суворе їх дотримання; прозорість прийняття бізнес-рішень і взаємодії керівників та працівників; дотримання в організації принципів рівності і рівних можливостей щодо професійного, матеріального

зростання й статусу працівника; культура відповідальності за якість роботи і відсутність звинувачень, орієнтація на результат при створенні найкращих умов праці для працівників та очікування, вимоги і суворий контроль за ефективністю діяльності та відповідні бонуси у випадку досягнення мети, й навпаки. Окрім того, заслуговує на особливу увагу система об'єктивного набору персоналу в МТО, яка базується на таких основних правилах рекрутмента: по-перше, система набору персоналу заснована на рівноправності претендентів і прозорості системи набору, що передбачено у достатньо чітких корпоративних процедурах; по-друге, ретельно прописуються компетенції і вимоги до працівників щодо їхнього набору й оголошуються нові вакансії; по-третє, прискіпливо вивчаються резюме кандидатів щодо відповідності посадовим вакансіям; по-четверте, з усіма претендентами, у кого не виявлено протипоказань, проводяться безпосередні інтерв'ю та психологічні дослідження; по-п'яте, кожному з кандидатів виставляється інтегральна оцінка й матеріали ППВ представляються керівництву, яке й приймає остаточне рішення.

Порівняльний аналіз показників обох груп за професійним фактором F2 свідчить, що найбільш вираженими у групі експертів, порівняно з кандидатами, виявилися показники цілеспрямованості та рішучості – відповідно $9,5 \pm 0,5$ б. і $8,2 \pm 1,8$ б., при $p < 0,05$. Згідно з інтерпретацією результатів методики високий рівень показників за цією шкалою вказує на прояви суттєвої наполегливості при досягненні мети, використання можливостей, співставлення рівня докладених зусиль з досягнутими результатами, здатність контролювати своє життя, творити власний успіх своїми зусиллями, упевненість у собі та у своїх діях. За шкалою потреби у подальшому розвитку показники розподілилися таким чином: у групі експертів $9,2 \pm 0,8$ б., групі кандидатів – $(8,1 \pm 1,9$ б.), при $p < 0,05$. Високий рівень показників за цією шкалою характеризує обстежуваних як завбачливих, самодостатніх, оптимістичних, енергійних, наполегливих і рішучих, упевнених і зорієнтованих на результат.

Встановлено, що наступні три показники (потреба у незалежності, вміння йти на розумний ризик і схильність до творчості) в обох групах зафіксовано на високому рівні, але істотних відмінностей між групами не спостерігається.

Отже, найбільш значимими виявилися такі показники, котрі мають істотні відмінності і відповідно більш виражені у групі експертів – це цілеспрямованість, рішучість і потреба у подальшому розвитку, що свідчить про важливість цих показників при визначенні ПВЯ менеджерів МТО. При цьому, більше їхнє вираження у групі експертів свідчить про професійний досвід експертів, а, з іншого боку, про можливість їхнього розвитку у кандидатів на посади менеджерів МТО. Встановлено: показники потреби у незалежності, схильності до творчості та вміння щодо розумного ризику спостерігаються практично на однаково високому рівні, що свідчить про значимість цих показників у структурі ПВЯ та необхідності їхнього використання у системі ППВ менеджерів МТО.

Відомо, що мотиваційний фактор має суттєве значення як при виборі професії, так і у процесі професійної діяльності. У психології західного менеджменту мотиваційний фактор розглядається як провідний у структурі організації (пріоритетні стандарти управлінської поведінки, які очікуються від менеджерів).

У моделі мотивації підприємницької діяльності Л. Карамушка виокремлює безпосередні мотиви (комерційного успіху, свободи і незалежності, ініціативи й активності, інноваційного ризику) та опосередковані мотиви (самореалізації, поваги і самоповаги, соціальних контактів і групової незалежності, вимушеності) [1, с. 46].

За результатами дослідження кандидат на посаду менеджера МТО оцінює соціальний пакет організації, пільги за пакетом послуг, рівень заробітної плати, вигідне місце (країна), де розміщений офіс організації, кількість, тривалість та умови відряджень, безпеку діяльності, міру відповідальності, систему заохочень і покарань, можливості професійного розвитку, етнопсихологічні та соціокультурні умови діяльності.

До внутрішніх мотиваторів респонденти відносять: суб'єктивну оцінку своїх можливостей і здібностей, силу внутрішніх та зовнішніх мотивів, рівня умов, темпу й комфортності роботи у конкретній МТО.

У підсумку мотиваційна компонента успішних менеджерів МТО за результатами досліджень зводиться до мотивації досягнень з орієнтацією на отримання швидкого прибутку, пристосування до змін ринку, прагнення до професійного, кар'єрного зростання й задоволення процесом управління персоналом.

Таким чином, мотивація персоналу іноземних компаній розглядається як система мотиваційних факторів, спрямованих на досягнення успіху та ефективності діяльності. При цьому, останніми десятиліттями спостерігається тенденція вибору переважно непрямой матеріальної мотивації. Новим напрямом мотивації працівників (у тому числі МТО) виявляється розробка і впровадження більшістю міжнародних компаній комплексних мотиваційних програм, де передбачено мотивацію за конкретні досягнення працівника відділу, організації, участь у доходах і власності, бонуси, гнучкі графіки роботи, вихідних, відпусток та розширений соціальний пакет – і усе це з акцентом на особисті досягнення працівника, а також за досягнення у складі команди, відділу, із виокремленням суттєвого особистого вкладу кожного.

За результатами факторного і кореляційного аналізу показників методик смислу життєвих орієнтацій – «Оцінка потреби в досягненнях», «Оцінка рівня домагань» встановлено, що найбільш інформативним виявився показник мотивації досягнення. Так, з'ясовано: мотивація досягнення у групі експертів дорівнює $9,5 \pm 0,5$ б., а у кандидатів на посади менеджерів МТО – $8,4 \pm 1,6$ б., при $p < 0,05$. Тобто в обох групах за інтерпретацією результатів методики спостерігається достатньо високий рівень мотивації досягнення (у межах 7–10 б.). Це свідчить про те, що такий рівень мотивації досягнення зумовлює у обстежуваних прагнення до покращання результатів діяльності, незадоволеність

досягнутим, наполегливість у досягненні своїх цілей, прагнення домогтися позитивного результату за будь-яких умов. Це одні з основних властивостей, що мають вплив на успіх і досягнення упродовж життєвого шляху особистості. Численними дослідженнями доведено, що мотивація досягнення має тісний високого рівня позитивний кореляційний зв'язок з успіхами у життєдіяльності. За якісною інтерпретацією високого рівня за шкалою мотивації досягнення таким особам притаманні наступні особистісні характеристики: спрямованість на пошук досягнення мети, упевненість в успішному результаті, пошук підтвердження інформації про свої успіхи, готовність прийняти на себе відповідальність, рішучість у невизначених і складних ситуаціях, наполегливість у досягненні мети, задоволеність від вирішення цікавих і складних завдань, завзятість у долатті перешкод та конкурентність.

Отже, завдяки вивченню мотиваційної сфери кандидатів з'ясовано: обов'язковою умовою є рівень професійної придатності до діяльності. Також встановлено, що рівень мотивації досягнення має провідне значення у системі дослідження ПВЯ, а методика може бути рекомендована до комплексу ППВ менеджерів МТО.

Встановлено: наступний фактор, який детермінує успішність професійної діяльності менеджерів МТО, це комунікативний фактор.

Отже, загальна тенденція розвитку міжнародного торговельного співробітництва характеризується зростанням інтенсивності комунікативної взаємодії як безпосереднього чи опосередкованого у процесі розв'язання професійних завдань, що є однією з головних умов досягнення цілей як показників високого рівня професіоналізму у діяльності менеджерів МТО.

В емпіричному дослідженні за результатами факторного і кореляційного аналізу з'ясовано, що найбільш інформативними виявилися показники комунікативної сфери обстежуваних (F4) блоком питань за методикою Р. Кеттелла. Порівняльний аналіз показників комунікативної сфери показав наступне.

Встановлено, що результати порівняльного аналізу свідчать про виражені, істотні відмінності з перевагою у групі експертів, при $p < 0,05$. Так, у групі експертів показник дипломатичності переважає результати групи кандидатів на 1,4 бали, відкритості – на 1,1 б, а показник довірливості більш виражений – на 1,4 б. у групі кандидатів порівняно з групою експертів, при $p < 0,05$.

Якісний аналіз представлених результатів комунікативної сфери обстежуваних показує: для представників обох груп притаманні високий рівень дипломатичності, що характеризує їх як таких, які уміють взаємодіяти з іншими, знаходити компроміс, переконувати, контролювати себе під час переговорів, розуміти позицію іншої сторони, знаходити аргументи для співпраці. При цьому, суттєва різниця у показниках дипломатичності вказує на необхідність певної підготовки кандидатів на посади менеджерів МТО у цьому напрямі. Показник відкритості більш виражений у групі експертів та характеризує їх як таких, що готові до співробітництва, привітних, уважних до оточуючих. Великий розмах коливань показника відкритості у групі кандидатів ($7,0 \pm 2,1$ б.) свідчить про те, що майже п'ята частина обстежуваних цієї групи має оцінки нижче п'яти балів, а це вказує на притаманну для них замкненість, безкомпромісність, холодність, негнучкість у взаєминах з людьми, що є протипоказаннями для роботи у системі «людина-людина».

Показник безтурботності у групі експертів зафіксовано у межах високого рівня, що характеризує представників цієї групи як комунікабельних, радісних, оптимістичних. Хоча великий рівень коливань ($7,9 \pm 1,8$ б.) свідчить про те, що певна частина обстежуваних знаходиться у межах нижніх критеріїв середніх величин і у таких осіб зазначені характеристики менш виражені. При цьому, у групі кандидатів цей показник суттєво нижчий, аніж у групі експертів, і також з великим рівнем коливань ($6,8 \pm 2,1$ б.). Це свідчить про те,

що у четвертій частині обстежуваних показники спостерігаються на межі низького рівня, що характеризує їх як некомунікабельних, тож це є певним протипоказанням для роботи менеджером у МТО.

Особливістю комунікативної сфери обстежуваних є те, що у групі експертів більш виражена довірливість, що характеризує їх як відкритих, дружньо налаштованих, доброзичливих, котрі не заздять і уміють взаємодіяти з людьми. Водночас у групі кандидатів цей показник вказує на те, що вони замкнені, спрямовані на себе, що потребує психокорекційної роботи і є певним протипоказанням до діяльності на посадах менеджерів МТО.

Окрім того, три показники з комунікативного блоку в обох групах зафіксовано на високому рівні ($ГЕ = 8,8 - 9,0$ б. і $ГК = 8,5 - 8,9$ б.). Такий високий рівень показника незалежності характеризує обстежуваних як пробивних, впевнених, твердих у здійсненні своїх намірів, що є важливими властивостями для професійної діяльності менеджерів МТО. За шкалою нонконформізму результати обох груп теж на високому рівні ($ГЕ = 9,0 \pm 1,0$ б. і $ГК = 8,9 \pm 1,1$ б.). Такі особи надають перевагу власній думці, незалежні у поглядах, прагнуть до самостійних рішень.

Показник сміливості в обох групах також визначено на високому рівні ($ГЕ = 8,8 \pm 1,2$ б. і $ГК = 8,5 \pm 1,5$ б.). Таким особам притаманно те, що вони легко знайомляться з людьми, не бояться труднощів, бадьорі й активні, що є позитивними властивостями у професійній діяльності менеджерів МТО.

Таким чином встановлено: високий рівень в обох групах таких показників як дипломатичність, відкритість, безтурботність, що притаманні у першу чергу представникам групи експертів, свідчить про суттєву значимість комунікативної сфери у структурі ППВ менеджерів МТО. При цьому середній і нижче середнього рівень аналогічних показників у групі кандидатів є протипоказаннями щодо діяльності на посадах менеджерів МТО. Окрім того, істотними і необхідними

властивостями комунікативної сфери у представників обох груп виявилися показники за такими шкалами як дипломатичність, сміливість і незалежність.

Наступний чинник, виокремлений за результатами факторного і кореляційного аналізу, котрий суттєво впливає на ефективність діяльності менеджерів МТО, – функціонально-динамічний фактор (F5). В основу цього фактора покладено 6 характеристик, які зумовлюють емоційно-вольову сферу особистості за опитувальником Р. Кеттелла.

Відомо, що типологічні особливості зумовлені основними властивостями центральної нервової системи обстежуваних, такими як сила, урівноваженість і функціональна рухливість нервової системи. Це зумовлює низку професійно значущих якостей у діяльності менеджерів МТО, а саме: витривалість, підтримка необхідного темпу у процесі професійної діяльності, здатність швидко сприймати і переробляти інформацію, аналізувати зовнішні й внутрішні ризики і на цій основі приймати адекватні рішення, а тому емоційно-вольову сферу і, зокрема, стресостійкість вчені визначають як один з важливих чинників діяльності менеджерів [1; 2; 3; 5; 8].

Отже, у професійній діяльності менеджерів МТО важко переоцінити значення стресостійкості, адже професія вимагає швидко перебудовуватися, змінюватися відповідно до нових обставин, раптових ризиків, навмисних дій, недоброзичливих партнерів і при цьому зберігати урівноваженість та самовладання.

Виходячи із визначення стресостійкості, що розглядається як індивідуальне утворення особистості чинити опір стресу і долати негативні наслідки його впливу на психіку як у період, так і після припинення безпосередньої дії стресогенних факторів, активно з позитивним використанням соціальних ресурсів (підтримки, визнання, контактів), в основі чого є типологічні, особистісно-копінгові, соціальні, мотиваційні, поведінкові фактори, які проявляються на психологічному, соціальному, професійному та біологічному рівнях і розвиваються протягом професійно-діяльничої соціалізації особистості, забезпечується ефективність і надійність

діяльності та психічне й фізичне здоров'я особи під час і після травматичних подій та вимірюється комплексно з урахуванням прямих і побічних її показників [1; 3; 5].

Представляючи визначення стресостійкості, в основі якого поряд з іншими чинниками зазначено функціонально-динамічні (типологічні) фактори, за результатами факторного й кореляційного аналізу спостерігався високий рівень факторного навантаження за блоком змінних, що характеризують емоційно-вольову сферу і стресостійкість за 16-ти факторним опитувальником Р. Кеттелла.

Встановлено, що за 16-ти факторним опитувальником Р. Кеттелла у групі експертів усі показники, які характеризують емоційно-вольову сферу, спостерігаються на високому рівні (7,1–9,4 б.). Найвищу оцінку у групі експертів визначено за показником емоційної стабільності ($9,4 \pm 0,6$ б.) і далі у порядку зниження за шкалами: самоконтролю ($9,1 \pm 0,9$ б.), самовпевненості ($9,0 \pm 1,0$ б.), твердості ($8,3 \pm 1,7$ б.), нормативності ($8,2 \pm 1,3$ б.) та напруженості ($7,1 \pm 1,9$ б.).

Показники кандидатів за аналогічними шкалами зафіксовано 4 – на високому рівні і 2 – на середньому. Найбільш вираженими виявилися результати за такими шкалами як: нормативність ($8,7 \pm 1,3$ б.), самоконтроль ($8,6 \pm 1,4$ б.), самовпевненість ($8,5 \pm 1,5$ б.), емоційна стабільність ($8,0 \pm 1,9$ б.) та на рівні середніх інтерпретаційних показників, а саме: твердість ($6,9 \pm 2,1$ б.) і напруженість ($6,5 \pm 2,1$ б.).

За порівняльним аналізом показників обох груп за шкалами опитувальника Кеттелла, які характеризують емоційно-вольову сферу, з'ясовано наступне. Встановлено, що у групі експертів порівняно з показниками групи кандидатів виявилися на 1,43 б. вищими результати за шкалами емоційної стабільності і твердості та на 1,5 б. за шкалою самоконтролю (при $p < 0,05$).

Визначено: за показниками функціонально-динамічного фактора F5 за методикою Р. Кеттелла спостерігаються суттєві відмінності з перевагою кількісних результатів у групі експертів порівняно з даними групи кандидатів (при $p < 0,05$)

за такими змінними як: емоційна стабільність, самоконтроль і твердість. Це свідчить про те, що у представників групи експертів виявилися більш вираженими емоційна стійкість, урівноваженість у складних ситуаціях, самоконтроль, волювільності, що зумовлює у взаємодії такі поведінкові характеристики як: дисциплінованість, володіння своїми емоціями, твердість у власних намірах, реалістичність. Обстежувані розраховують на власні сили і беруть на себе відповідальність, діють за практичним розумінням ситуації, мало чутливі до свого фізичного стану.

Водночас, потрібно відмітити: показники у групі кандидатів за окремими шкалами мають високий розмах коливань, що вказує на можливість проявів зазначених характеристик у межах низьких критеріїв середніх інтерпретаційних значень і, навіть, у межах низьких показників. Так, наприклад, показник чуттєвості зафіксовано у межах $6,9 \pm 2,1$ б. І це свідчить: для певної категорії кандидатів можуть бути притаманні такі характеристики як залежність від інших, непрактичність, нетерпимість, що є протипоказаннями для роботи менеджерами МТО. Аналогічну тенденцію виявлено і за показником напруженості ($6,5 \pm 2,1$ б.). Це також свідчить про те, що у певної категорії кандидатів проявляється розслабленість, млявість, безпідставна задоволеність і, навіть, прояви лінощів, що також є протипоказаннями для роботи менеджерів МТО.

Отже, встановлено: за порівняльним кількісним і якісним аналізом показників, які характеризують функціонально-динамічний фактор F5, найбільш вираженими за методикою Р. Кеттелла виявилися такі властивості як: емоційна стійкість, самоконтроль, самовладання, нормативність, що зумовлюють ефективність професійної діяльності менеджерів МТО. При цьому встановлено протипоказання, які виявлено у 15–20% обстежуваних, а саме: низькі рівні за показниками шкал твердості й напруженості.

Щодо важливості інтелектуальної сфери особистості у професійній діяльності менеджера, то вона очевидна, хоча за деякими даними неоднозначна. Тож висновок її важливості

однозначний, адже до обов'язків менеджера входить аналіз, прогнозування виробничих ситуацій, прийняття адекватних рішень, визначення стратегії розвитку організації, що потребує відповідного рівня розвитку інтелектуальної сфери у кандидатів на посади менеджерів МТО.

Встановлено, що за відповідними показниками опитувальника Р. Кеттелла та методики «Інтелектуальна лабільність» у групі експертів найвищі оцінки зафіксовано за показниками практичності ($9,0 \pm 1,0$ б.) і далі у порядку зниження: інтелектуальної лабільності ($8,7 \pm 1,3$ б.), розвинутого мислення ($8,4 \pm 1,6$ б.) і радикалізму ($7,9 \pm 1,8$ б.).

У групі кандидатів аналогічні показники зафіксовано у такому порядку: радикалізм ($8,3 \pm 1,7$ б.), розвинуте мислення ($8,2 \pm 1,8$ б.), практичність ($7,8 \pm 2,2$ б.) та інтелектуальна лабільність ($7,6 \pm 2,1$ б.).

За результатами порівняльного аналізу показників інтелектуальної сфери обох груп з'ясовано, що суттєві відмінності спостерігаються за трьома показниками. Так, у групі експертів порівняно з показниками групи кандидатів суттєво переважають значення практичності (відповідно $9,0 \pm 1,0$ б. і $7,8 \pm 2,2$ б.), інтелектуальної лабільності (відповідно $8,7 \pm 1,3$ б. і $7,6 \pm 2,1$ б.). При цьому виявлено, що у групі кандидатів переважає показник радикалізму (відповідно $8,3 \pm 1,7$ б. і $7,2 \pm 1,8$ б., при $p < 0,05$).

ВИСНОВКИ

1. За результатами теоретико-методичного аналізу визначено, що у дослідженні доцільно використовувати загальнонаукові підходи, за якими в основу вивчення професійно важливих якостей покладено функціонально-динамічну структуру особистості з дослідженням її компонент на психологічному, професійному, соціальному й типологічному рівнях.

2. Психодіагностичний інструментарій спрямовано на дослідження таких компонент професійно важливих якостей менеджерів міжнародних торговельних організацій як: організаційної, професійної, мотиваційної, комунікативної, функціональної та інтелектуальної.

3. За порівняльним аналізом кількісних показників і якісною інтерпретацією є підстави стверджувати, що представникам обох груп притаманні професійно важливі якості, які більш виражені у групі експертів. З'ясовано: обстежувані керуються реальними обставинами, вони кмітливі, вміють аналізувати факти і швидко та адекватно реагувати на практичні виклики; вони спрямовані на успіх, надійні у взаєминах. Водночас у групі кандидатів переважає радикалізм, що характеризує представників цієї групи як таких, що сумніваються з приводу фундаментальних проблем, схильних до радикальних змін у поняттях принципів, традицій, які прийняті в організації, що, думається, усе таки не є абсолютним протипоказанням до діяльності менеджера міжнародних торговельних організацій.

4. Встановлено професійно важливі якості, які детермінують успішність професійної діяльності менеджерів міжнародних торговельних організацій. За організаційною компонентою – це рівень адаптивної мобільності, корпоративних, етнопсихологічних і соціокультурних компетентностей; за професійною компонентою – це особливості професійної діяльності менеджерів конкретної торговельної організації, наявність загальних здібностей до підприємницької діяльності та менеджерського потенціалу; у мотиваційній сфері – сили і стійкості професійної мотивації досягнення, спрямованості на успіх; за комунікативною компонентою – вираження комунікативних здібностей, здатність успішно взаємодіяти з іноземними партнерами та колегами в умовах конкуренції; за функціонально-динамічною компонентою – високий рівень стресостійкості, урівноваженості, самоконтролю, здатність швидко змінюватися і реагувати відповідно до нових обставин, раптових ризиків; за інтелектуальною компонентою – аналітичність, логічність і практичність мислення, розвинена інтелектуальна лабільність та когнітивна сфера особистості.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бодров В.А. Психология профессиональной пригодности : учеб. пособ. [для вузов] / В.А. Бодров. – М. : ПЕР СЭ, 2012. – 511 с.
2. Карамушка Л.М. Мотивація підприємницької діяльності : монографія / Л.М. Карамушка, Н.Ю. Худякова. – Київ ; Львів : Сполом, 2011. – 208 с.
3. Клименко В.В. Психофізіологічні механізми праксису людини : монографія / В.В. Клименко. – Київ : Вид. дім «Слово», 2015. – 640 с.
4. Корольчук В.М. Аналіз результатів експертного професіографічного опитування діяльності менеджерів міжнародної торговельної організації / В.М. Корольчук, І.С. Птуха // SCIENCE and EDUCATION a NEW DIMENSION. – 2018. – VI (73). – Issue 175, 2018 Sept. – P. 46–49.
5. Корольчук М.С. Теорія і практика професійного відбору / М.С. Корольчук, В.М. Крайнюк. – Київ : Ніка-Центр, 2013. – 536 с.
6. Мазаракі А.А. Підприємництво: психологічні, організаційні та економічні аспекти : навч. посіб. / С.Д. Максименко, А.А. Мазаракі, Л.П. Кулаковська, Т.Ю. Кулаковський. – Київ : КНТЕУ, 2012. – 720 с.
7. Максименко С.Д. Теорія і практика психолого-педагогічного дослідження / С.Д. Максименко. – Київ : НДІП, 1990. – 240 с.
8. Платонов К.К. Структура и развитие личности / К.К. Платонов. – М. : Наука, 1986. – 255 с.
9. Heckhausen H. Motivation and Action / H. Heckhausen, J. Heckhausen. – Cambridge : Cambridge University Press, 2008. – 526 p.
10. Leary M.R. The sociometer, self-esteem, and the regulation of interpersonal behavior / M.R. Leary // The handbook of self-regulation: Research, theory, and application. – N.Y. : Guilford, 2004. – P. 373–391.
11. Shaver K.G. Person, process, choice: The psychology of new venture creation / K.G. Shaver, L.R. Scott // Entrepreneurship Theory and Practice, 2011. – P. 23–45.

РОЗДІЛ 5

ПСИХОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ПРОФЕСІЙНОЇ КАР'ЄРИ ПРАЦІВНИКІВ ТОРГІВЛІ

Актуальність дослідження. Сучасні реалії обумовлюють потребу у висококваліфікованих, ситуативно-адаптивних, вмотивованих та компетентних працівниках торгівлі. За І. Петровою, на кінець 2015 р. кожна шоста вакансія припадала на оптову й роздрібну торгівлю, а у професійно-кваліфікаційній структурі зайнятості працівники сфери торгівлі та послуг займали 16,4% [11, с. 116–117]. У цьому контексті актуально розглянути психологічні засади розбудови кар'єри у торгівлі, чинники й аспекти її формування.

Метою є висвітлення результатів теоретичного дослідження психологічних засад становлення та здійснення професійної кар'єри у торгівлі. Відповідно до поставленої мети сформульовано низку завдань:

1) здійснити огляд наукових джерел за темою дослідження;

2) на основі огляду наукових джерел визначити актуальні у вітчизняному просторі напрями досліджень та окреслити їхні подальші перспективи.

Об'єкт дослідження – професійна кар'єра працівників торгівлі.

Предмет дослідження – психологічні засади становлення та здійснення професійної кар'єри працівників торгівлі.

Задля досягнення поставленої мети і вирішення завдань використано такі теоретичні **методи**: абстрагування, аналіз і синтез, індукція та дедукція, порівняння, узагальнення.

Наукова новизна дослідження полягає у тому, що *вперше* визначено та специфіковано перспективні у вітчизняному просторі напрями досліджень у площині психології кар'єри працівників торгівлі.

Отримані результати можуть бути використані при відборі персоналу на посади у торговельній сфері, у навчальній діяльності, а також для подальших теоретичних розробок і висунення нових гіпотез у площині психології кар'єри.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Теоретичною основою є присвячені кар'єрним питанням працівників торгівлі дослідження й публікації. Розглядалися як вітчизняні публікації [1–29], так і відповідні закордонні розвідки [30–44].

Огляд досліджень професійної кар'єри працівників торгівлі на теренах України. У вітчизняній психології проблему здійснення кар'єри фахівців з продажу порушує М. Сурякова. У статті «Професійна кар'єра спеціалістів з продажу: об'єктивні та суб'єктивні складові» [26] автор висвітлює складники професійної успішності. Мовлячи про кар'єру, вона у першу чергу говорить про успіх у діяльності: «Успішно побудована кар'єра дозволяє людині домогтися визнання своєї неповторності, значущості для інших людей, суспільства у цілому» [26, с. 84]. У своєму емпіричному дослідженні М. Сурякова використовує такий комплекс методик:

- 1) особистісний опитувальник Г. Айзенка;
- 2) тест Т. Лірі;
- 3) методику М. Манойлової (МЕІ);
- 4) тест Е. Вандерліка (КОТ).

Як об'єктивна складова аналізуються показники ефективності професійної діяльності:

- а) підвищення заробітної плати;
- б) стаж роботи у компанії;
- в) виконання планових завдань;
- г) просування по кар'єрних щаблях за певний проміжок часу.

Отже, суб'єктивна складова вивчалася за допомогою психодіагностичного інструментарію, а об'єктивна включала у себе аналіз показників окремо за кожним працівником. На основі проведеного дослідження М. Сурякова виокремила дві групи осіб («успішну» й «неуспішну») та констатувала, що:

- 1) не було виявлено зв'язку між стажем і рівнем успішності;
- 2) «успішна» група демонструвала вищий рівень екстраверсії та емоційного інтелекту на противагу «неуспішній» групі;

3) в «успішних» фахівців з продажу переважає авторитарний тип міжособистісних відносин [26].

Автор також наводить портрети «успішних» і «неуспішних» фахівців відділу продажу. Не перелічуючи такі характеристики зауважимо, що одним з показників «неуспішного» працівника є висока цінність етичних норм, що, думається, є цікавим і вартим подальшого дослідження психологічно-правовим аспектом. Адже, як пише І. Гончаренко, «саме у торгівлі, основу якої становлять відносини купівлі-продажу, здійснюється основний обіг готівкових коштів, що робить її надзвичайно привабливою для криміногенного середовища» [6, с. 77].

У цілому, М. Сурякова розглядає кар'єру як успішність у діяльності, досліджуючи кар'єрні шаблі на комерційному підприємстві (помічник спеціаліста з продажу → спеціаліст з продажу → провідний спеціаліст з продажу → регіональний керівник) [26, с. 86]. Але кар'єра – це не тільки просування шаблями успіху. Кар'єра – поняття багатозначне. Л. Злочевська, наприклад, наводить низку визначень, серед яких: кар'єра як позначення роду занять, успішне просування у діяльності і, власне, шлях до таких успіхів, пов'язана з трудовим досвідом усвідомлена поведінка, послідовність видів діяльності, статусів, ролей тощо [25]. Унаслідок існування настільки різноманітного ландшафту понять маємо й широке поле для міждисциплінарних досліджень. Тобто мовлячи, наприклад, про кар'єру товарознавців, говоримо і про професійний шлях, і про готовність товарознавців до професійної діяльності як психологічну, педагогічну, економічну проблему. Тож висвітлимо кар'єру товарознавців та інших працівників торгівлі крізь призму їхніх дослідників у площині психології кар'єри.

Н. Трішкіна вивчає професійні компетенції фахівців торговельно-економічного профілю, виділяючи у структурі компетентності студентів чотири компоненти: теоретико-когнітивну, практично-діяльнісну, світоглядно-мотиваційну та функціонально-творчу [28]. Проблема підготовки фахівців у сфері комерційної діяльності й товарознавства

присвячено розвідки М. Коростеліна, який зосереджується на формуванні готовності до попередження конфліктів майбутніми спеціалістами з товарознавства та комерційної діяльності й обґрунтовує ефективність соціально-психологічного тренінгу формування таких конфліктологічних умінь [12]. Т. Крамаренко пропонує використовувати ділові ігри для формування культурного діалогу майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності [13], а Є. Діденко з'ясовує аспекти формування дослідницької компетентності майбутніх товарознавців-експертів [7]. І. Петренко та А. Браїлко фокусуються на важливості міжпредметних зв'язків у підготовці товарознавців [19], С. Гаркуша та Н. Омельченко висвітлюють проблему формування в умовах глобалізації наукової складової як аспекту професійної компетентності товарознавців [4]. Різноманітними чинниками розбудови кар'єри, становлення професійного шляху фахівців торговельного профілю займалися М. Томчук [27] (психологічна готовність працівників торгівлі до розв'язання конфліктів з покупцями), І. Сергєєва [24] (психологічний аналіз професійно важливих якостей менеджерів торговельних компаній), К. Арзуманян [2] (проблема психологічної готовності менеджерів торговельних підприємств до розв'язання професійних конфліктів) тощо.

Проблемам розбудови кар'єри спеціалістів із комерційної діяльності присвятили свої розвідки І. Зубенко [8] (чинники формування професійних якостей менеджерів електронної комерції), Г. Селезень [23] (застосування контент-аналізу у дослідженні проблем професійної підготовки фахівців із комерційної діяльності), С. Кожушко [10] (особливості підготовки спеціалістів з комерції до професійної взаємодії) тощо.

Дослідженнями у галузі митної справи займалася досить невелика когорта вітчизняних науковців. С. Мороз порушує проблему професіоналізації майбутніх товарознавців-експертів та наголошує на необхідності формування професійної готовності таких фахівців до діяльності на ринку митних послуг. Автор пропонує модель професійної підготовки майбутніх товарознавців-експертів, яка включає у себе мотиваційно-цільову, когнітивну, операційно-діяльнісну та особистісну компоненти.

С. Мороз, на основі результатів експертного опитування спеціалістів-практиків, які займаються митно-брокерською діяльністю, встановила: вони відзначаються, насамперед, умінням класифікувати товари за Українською класифікацією товарів зовнішньоекономічної діяльності (УКТЗЕД), розраховувати митні платежі й визначати митну вартість товарів, які переміщуються через кордон [16; 17]. Окремі кар'єрні аспекти вивчають О. Павленко [18] (формування комунікативної компетентності фахівців митної служби), О. Метьолкіна [14] (навчання фахової іноземної мови як проблема особистісно-діяльнісного розвитку майбутніх митників), О. Миропольська [15] (формування професійної компетентності працівників митних органів в умовах службової діяльності), І. Самойлова та О. Самойлов [21] (проблема сучасних вимог ЄС до професійних компетентностей майбутніх фахівців митних служб), О. Самохвал [22] (формування професійних якостей у майбутніх менеджерів митної служби).

Питання професійної кар'єри спеціалістів з логістики досліджували Т. Гармаш [5] (проблеми підготовки майбутніх фахівців з логістики до управлінської діяльності), О. Каряка [9] (психологічні аспекти прояву професійної компетентності у діяльності логіста), А. Рябчун і М. Григорак [20] (проблеми компетентностей менеджерів з логістики), Є. Альошинський та Є. Балака [1] (підготовка фахівців із кластеризації логістичної діяльності).

Отже, як видно, основні моменти стосуються формування професійної компетентності фахівців, проблеми готовності до діяльності, формування умінь та навичок майбутніх спеціалістів торговельно-економічного профілю. Розглянемо тепер відповідні західні напрацювання. Зосередимося на питаннях: чи існують окремі кар'єрні етапи, пов'язані з торговельною діяльністю; які мотиваційні фактори специфікують вибір кар'єри у торгівлі; яким чином наставництво впливає на прийняття кар'єрних рішень; яка роль жінки у роздрібній торгівлі та які засади розбудови кар'єри у торгівлі поза законом?

Кар'єрні стадії працівників торгівлі. Як відомо, теорія професійного розвитку Д. Сьюпера (Super's Theory of Vocational Choice, 1953) включає у себе п'ять етапів професійного шляху:

- 1) етап зростання;
- 2) дослідження/експериментування;
- 3) зміцнення кар'єри / консолідації;
- 4) збереження досягнутого;
- 5) спад.

Дотепер теорія Д. Сьюпера привертає увагу численних дослідників: психологів, економістів, маркетологів тощо [30; 34]. Теорія Д. Сьюпера стосується усіх професій, але чи не вирізняється торговельна діяльність певними особливостями проходження кар'єрних стадій? Чи існують окремі кар'єрні стадії у осіб, які пов'язали своє професійне життя зі сферою торгівлі? Деякі аспекти цього питання (у тому числі мотиваційний) уже були описані раніше [29], але розглянемо це питання детальніше.

У 1984 р., базуючись на теорії Д. Сьюпера тощо, відомий численними дослідженнями у сфері управління продажами В. Крон [35] виокремив чотири кар'єрні стадії працівників торгівлі: стадія розвідки, становлення, збереження досягнутого, завершальна стадія.

1. *Стадія розвідки (exploration).* На цьому етапі особа усе ще обирає сферу діяльності, шукає свій шлях, завдяки чому ідентифікація з професією може бути незначною. На цій стадії формується образ «професійного Я» і, оскільки він лише формується, уявлення про необхідні для успіху навички та вміння дещо розмиті. Саме тому, коли особа прагне встановити відповідність між власними здібностями, з одного боку, та необхідними професійними якостями з іншого, вона припускається помилок. Для молодого фахівця постають питання: «Що я хочу робити у житті?», «Чи зможу досягти успіху у цій професії?». Продавці на стадії розвідки не впевнені у власному професійному виборі, відчувають нестачу підтримки з боку керівництва, обмеження свободи вибору у прийнятті рішень тощо [35–37].

2. *Стадія становлення (establishment)*. Кар'єрне просування й досягнення професійних успіхів мають велике значення на цьому етапі. Особа прийняла рішення відносно кар'єри та утверджує свій професійний шлях. Вона усвідомлює, які знання і вміння необхідні для досягнення успіху й використовує їх з метою отримання високих результатів. І хоча складним завданням видається гармонійне поєднання роботи та приватного життя, працівники відчують свою причетність до роботи у компанії та задоволеність працею. У продавців на цій стадії, як правило, показники продажу вищі, аніж у продавців на етапі розвідки. На цій стадії важливу роль відіграє задоволення потреби у досягненні успіху / кар'єрного просування, автономії, поваги. Потреба у підтримці з боку керівників задоволена, фахівці не відчують тиску на себе як на підлеглого та налагоджують хороші стосунки зі своїми менеджерами [35–37].

3. *Стадія збереження досягнутого (maintenance)*. На цій стадії визначальним є збереження уже наявного статусу, досягнутого на попередніх стадіях. Можливості просування кар'єрними щаблями звужуються, знижується і мотивація та бажання такого просування. Організаційна прихильність висока, на цьому етапі працівники менш схильні змінювати організацію, у якій працюють. З'являється потреба у безпеці, людина не прагне «духу суперництва», відбувається переоцінка прийнятих професійних рішень, а фізіологічні зміни позначаються на професійній діяльності. Загрозливою є конкуренція зі сторони молодших співробітників, поява нових, несхожих на попередні робочих завдань. Необхідною умовою розвитку є здатність до адаптації, оволодіння новими знаннями й навичками, технологічними інноваціями, що підвищують продуктивність праці. У цілому, ця стадія є досить суперечливою: перебування на ній може принести працівнику як насолоду від праці, так і розчарування через нереалізовані кар'єрні амбіції [35–37]. В. Крон і Дж. Слокум [37] виявили, що продавці, які перебувають на стадії збереження досягнутого, захоплюються своєю роботою, мають високу

ефективність, дуже позитивно оцінюють себе й робоче середовище, задоволені працею та відчують підтримку з боку керівництва. Проте автори справедливо зауважують, що такі результати, імовірно, суб'єктивні, оскільки розчаровані у професії продавці можуть залишити організацію ще до стадії збереження досягнутого [37].

4. *Завершальна стадія (disengagement)* – період завершення діяльності та вихід на пенсію. Ефективність виконання завдань знижується. Формується позаробоча самоідентифікація, здійснюється підготовка до виходу на пенсію, «від'єднання» від організації та професійного життя. На цьому етапі може відбутися повна втрата професійної самоідентичності, хоча вихід на пенсію може означати й відхід від роботи, яка розчаровує. З іншого боку, особа може розчаруватися задовго до завершальної стадії, – вона відсторонюється від роботи, не шукаючи при цьому іншу посаду [35–37].

Описані кар'єрні стадії продавців дозволяють проаналізувати питання їхньої мотивації. Цьому і буде присвячено наступний пункт.

Взаємозв'язок мотивації та кар'єрних стадій працівників торгівлі. Уже розглянуто кар'єрні стадії працівників торгівлі, але відкритим залишається питання зв'язку мотивації і кар'єрних стадій. Цю проблему порушують О. Вокер, В. Крон, Ф. Мяо та інші. Зокрема, О. Вокер, В. Крон і колеги [44; 36] описують складові мотивації.

1. Валентність винагороди (valence estimate / valence for reward), яку розуміють як оцінку вірогідності отримання винагороди. Таку винагороду можна розділити на винагороду вищого рівня (самоздійснення, самореалізація, досягнення вершини кар'єри) й нижчого рівня (сама наявність роботи та заробітної плати, отримання додаткових пільг тощо).

2. Очікування (expectancy estimate), яке розуміють як оцінку вірогідності, що збільшення докладених зусиль призведе до збільшення результативності праці. Тобто це сприйняття зв'язку «зусилля-результат».

3. Інструменталізація (*instrumentality estimate*), яка полягає в оцінці продавцем вірогідності, що збільшення результативності призведе до більшої винагороди. Тобто це оцінка «результат-винагорода».

Те саме можна представити [36; 44] у математичному вигляді:

$$Motivation = f \left[E_{ij} \cdot \sum_{k=1}^n (V_k \cdot I_{jk}) \right], \quad (5.1)$$

де i – робоче завдання або активність (*job activity or task*);

j – рівень результативності праці (*performance level*);

k – продукт як результат виконання роботи на рівні результативності j (*outcome as a result of performance level j*);

n – сумарний показник отриманого результату (*total number of outcomes*);

E_{ij} – очікування (*expectancy estimate*);

I_{jk} – інструменталізація (*instrumentality estimate*);

V_k – валентність винагороди (*valence estimate*).

Як зазначає у своєму дослідженні О. Вокер та інші [44], валентність результативності (*valence for performance*) для j -го рівня результативності є функцією двох змінних: I_{jk} (інструменталізація) та V_k (валентність винагороди), або у формальному вигляді:

$$V_j = \sum_{k=1}^n (V_k \cdot I_{jk}). \quad (5.2)$$

У згорнутому вигляді мотивацію можна представити у вигляді формули:

$$Motivation = f [E_{ij} \cdot V_j]. \quad (5.3)$$

Зазначимо, що формули 5.1 та 5.3 надають можливість кількісно подавати мотивацію як по окремому завданню, коли $i=1$ та може бути виключено з формули, так і по низці завдань, коли $i>1$.

О. Вокер і колеги [44] лише надали пропозиції відносно взаємозв'язку кар'єрних етапів продавців та їхні мотивації, емпіричне дослідження було проведено пізніше В. Кроном і колегами [36], у якому вони застосували шкалу кар'єрного розвитку Д. Сьюпера (Super's Career Development Adult Form, 1957), а валентність (V_k) вимірювали за температурною шкалою. Респонденти зазначали, як збільшився б рівень їхньої задоволеності від отримання кожної із шести нагород (просування, збільшення зарплати, повага, визнання, успіх, значимість). Очікування (E_{ij}) вивчали, запитуючи, на кшталт, якщо я приділю протягом наступних 12 місяців на 10% більше часу певній задачі, які шанси від 0 до 100, чи це призведе до збільшення досягнень за трьома показниками результативності? Інструменталізація (I_{jk}) оцінювалася за питаннями на кшталт: якщо я перевищу обсяг продажу, які шанси від 0 до 100, чи це призведе до певної винагороди?

Поглянемо на викладене з перспективи питання про зв'язок кар'єрних етапів (розвідка, становлення, збереження досягнутого, спад) із мотивацією продавців. В. Крон, А. Дубінські, Р. Майклз зазначають [36], що *на етапі розвідки* продавці демонструють найнижчі показники продажу: вони не вірять, що будуть винагороджені за високі показники. Тому для менеджера мотивувати таких фахівців вельми складно, оскільки вони скептично сприймають інформацію. Їхня кар'єра у продажах тільки починається, працівник ще не має досвіду отримання нагороди. Продавці на стадії розвідки мають нижчий рівень I_{jk} , аніж продавці на стадії становлення за трьома факторами: просування, квота продажу, нові клієнти [36].

На етапі становлення продавці прагнуть підвищення по службі. Показник V_k у продавців на стадії становлення вищий, ніж на інших стадіях. Оскільки просування кар'єрними сходами у фокусі їхньої уваги, управлінням необхідно:

а) чітко розуміти таку потребу своїх працівників в отриманні підвищення;

б) ясно доносити критерії такого підвищення;

в) підкреслювати важливість просування у корпоративній культурі [36].

Як зазначає Дж. Бардвік (цитуються за В. Крон, А. Дубінські, Р. Майклз [36, с. 87]), для популяризації корпоративної культури важливі такі кроки:

1) розширення критеріїв успіху. Це сприятиме тому, що працівники відчуватимуть себе переможцями, що, ймовірно, підвищить ефективність праці;

2) уведення вагомих нагород за виконання певних завдань (але цей крок вимагає створення у компанії можливостей для виконання складніших завдань);

3) збільшення кількості людей, задіяних у прийнятті рішень;

4) заохочення працівників евристично вирішувати поставлені завдання.

На етапі збереження досягнутого працівники мають більш високі середні показники продажу, ніж працівники на інших стадіях. Імовірно, їм не вистачає мотивації для досягнення ще більших успіхів, вони уже відчують, що досягли успіху [36].

На завершальному етапі мотивація продавців має свої особливості. Складність полягає у тому, що такі особи зазвичай вважають: збільшення ефективності не призведе до збільшення винагород. Працівники не зацікавлені й у збільшенні заробітної плати. Мотивація осіб на завершальному етапі є викликом для управлінця [36].

Спираючись на дослідження В. Крон та інших, можна стверджувати: існує певний зв'язок між мотивацією продавця та кар'єрною стадією, на якій він нині перебуває. Утім, дослідження свідчать, що отримані В. Крон і колегами результати вельми дискусійні. У 2009 р. Ф. М'яо, Д. Лунд та К. Еванс [39] опублікували статтю «Переосмислення впливу кар'єрних етапів на мотивацію продавців: когнітивний та афективний

вимір». На думку авторів, необхідно аналізувати зовнішню і внутрішню мотивацію з урахуванням афективної та когнітивної перспективи. «...Внутрішня мотивація складається з пошуку цілей / викликів (когнітивний вимір) та насолоди від виконання завдань (афективний вимір), тоді як зовнішня мотивація включає в себе прагнення винагороди (когнітивний вимір) і пошук схвалення / визнання (афективний вимір)»,² – зауважують дослідники [39, с. 244].

Ф. Мiao та колеги [39] у своєму дослідженні висунули такі гіпотези:

1) продавці на стадії становлення демонструють вищий рівень пошуку цілей / викликів (внутрішня мотивація, когнітивний вимір), аніж особи на стадії розвідки, збереження досягнутого, завершальній стадії;

2) продавці, що перебувають на стадії розвідки та становлення мають більш високий рівень задоволення від виконання завдань (внутрішня мотивація, афективний вимір), аніж особи на завершальній стадії та стадії збереження досягнутого;

3) продавці на стадії становлення й розвідки демонструють вищий рівень прагнень винагороди (зовнішня мотивація, когнітивний вимір), аніж продавці на завершальній стадії і стадії збереження досягнутого;

4) продавці на стадії збереження досягнутого демонструють вищі прагнення у визнанні (зовнішня мотивація, афективний вимір), аніж продавці на стадії розвідки, становлення, завершальній стадії.

Дослідження частково підтвердило першу й третю гіпотези – особи на стадії становлення мають вищий рівень пошуку цілей, аніж продавці на завершальній стадії ($p < 0.01$)

² Miao C. Fred, Lund D. J., Evans K. R.: «Specifically, the global intrinsic motivation is composed of challenge seeking (cognitive dimension) and task enjoyment (affective dimension), whereas the global extrinsic motivation incorporates compensation seeking (cognitive dimension) and recognition seeking (affective dimension)». – Р. 244. – Цит. за Miao C. Fred Reexamining the Influence of Career Stages on Salesperson Motivation: A Cognitive and Affective Perspective / C. Fred Miao, D.J. Lund, K.R. Evans. // The Journal of Personal Selling and Sales Management. – 2009. – № 29 (3). – Р. 243–255.

і продавці на стадії становлення й розвідки демонструють вищий рівень прагнень винагород, аніж особи на стадії збереження досягнутого ($p < 0.05$).

Отже, на підставі описаних досліджень розкривається взаємозв'язок кар'єрних стадій та мотивації працівників торгівлі. Висвітливо тепер питання жіночої кар'єри у роздрібній торгівлі.

Кар'єра жінки у роздрібній торгівлі. Ще у 1997 р. Дж. Тревіс та колеги [42] вивчали кар'єрні амбіції жінок у роздрібній торгівлі та зазначали, що жінки й чоловіки у рівній мірі обіймають посаду заступника керівника, але лише невелика частина жінок досягає посади директора магазину. У статті «Кар'єра жінок менеджерів у роздрібній торгівлі» [42] автори поставили такі дві гіпотези:

а) жінки недостатньо представлені на керівних посадах у роздрібній торгівлі через власне ставлення до роботи і життєвий вибір;

б) завдяки упередженим до жінок стилям управління.

Гіпотези не були підтверджені. Згідно із Дж. Тревіс та іншими, на просування по службі жінок більш впливає їхнє сприйняття ризиків і відсутність впевненості у своїй здатності керувати, аніж амбіції, ставлення до роботи й життєвий вибір [42].

Проблему недостатнього представлення жінок на керівних посадах у роздрібній торгівлі у британському контексті порушувала А. Бродбрідж [31]. За автором, пояснення такої недостатньої представленості може бути пов'язане з організаційною культурою та політикою компанії, яка орієнтується на загальноприйнятну норму чоловіка-управлінця [31]. В іншій праці [32] А. Бродбрідж, аналізуючи кар'єрний розвиток жінок і чоловіків у сфері роздрібною торгівлі зауважує, що жінки-менеджери відчувають нестачу підтримки з боку колег-чоловіків та повідомляють про проблему відсутності належного професійного навчання, дискримінацію за статтю, чоловічий професійний «клуб» тощо. Загалом, за А. Бродбрідж, кар'єра менеджерів роздрібною торгівлі впливає, по-перше, з організації зайнятості як такої, та, по-друге, з поділу праці за статевою ознакою [32].

Як використовують жінки соціальний капітал у кар'єрі? Згідно з А. Бродбрідж [33], і жінки, і чоловіки однаково користуються своїми соціальними зв'язками як ресурсом отримання винагороди (підвищення) та мають із цього зиск на початку своєї кар'єри. Але, досягнувши посади старшого менеджера у сфері роздрібної торгівлі, жінки й чоловіки починають по-іншому нагромаджувати і користуватися соціальним капіталом. Чоловіки акумулюють й використовують його більш стратегічно і практично, а жінки накопичують капітал заради соціальної підтримки та подолання «культури мачо». У цілому, жінкам соціальні зв'язки надбати важче, і вони рідше, аніж чоловіки, повідомляють про свідоме використання таких зв'язків заради кар'єрних цілей [33]. Як видно, гендерні аспекти відіграють роль у розбудові кар'єри у торгівлі. Проте відкритим залишається питання гендерних аспектів кар'єрного просування жінок у вітчизняному контексті.

Вплив наставництва на вибір кар'єри. Нещодавно Ч. Еслі та Я. Ван [38] провели польовий експеримент, який порушив проблему вибору підприємницької кар'єри. Згідно з експериментальним дизайном, учасників-студентів було випадковим чином поділено на дві групи. Перша протягом десяти тижнів працювала над стартап-проектом разом з ментором-підприємцем (експериментальна група), а друга отримала наставників, не пов'язаних з підприємництвом, і протягом того ж терміну займалася стартап-проектом. Отримані результати свідчать, що ймовірність вибору підприємницької кар'єри підвищується у студентів експериментальної групи (які отримали менторів-підприємців) та особливо у тих, чий батьки не є підприємцями. Виявлено, що менторство чинить вплив долучитися скоріше до новоутвореного підприємства, аніж стати засновником своєї фірми. Ч. Еслі та Я. Ван також зауважують, що досвідчений наставник діє як важіль соціального впливу і додають: в історії можна знайти багато прикладів, коли успішні підприємці мали наставника-підприємця (зокрема, для Стіва Джобса ментором був Боб Нойс – співзасновник Fairchild Semiconductor [38]).

Так, сучасні дослідники вивчають наставництво як метод впливу, аспект кар'єри й адаптації. Але постає питання: чи не відходить на другий план у системі освіти викладач? І якщо говорити про наставника взагалі, а не тільки в освітній діяльності, чи може він втілювати у собі усі необхідні характеристики образу ідеального ментора, адже підґрунтям моделювання цього образу виступає концепція про ідеал людини? Видається, що такий аспект (образ ментора) є перспективним напрямом психологічних досліджень. Варто також зосередити увагу не тільки на тому, що менторство має вплив, скажімо, на вибір комерційної діяльності як провідного напрямку діяльності, а й на тому, які фокуси-напрями особа при цьому відкидає (стати засновником своєї фірми), – аспект менторства як звуження перспектив.

Кар'єра у торгівлі exlex: професійний шлях торговців людьми і наркотиками. Що відділяє законслухняну особу від тієї, котра сприймає іншу людину як товар? Які чинники визначають кар'єру поза законом і чи можливо вивчити професійний шлях осіб, задіяних у торгівлі людьми й наркотиками? Доказом цього є дослідження Е. Трошинські та Дж. Бланк [43], у якому автори висвітлюють особливості інтерв'ювання торговців людьми з використанням посередника для збору інформації. Феномен жінок, задіяних у торгівлі жінками, вивчають Д. Сігел та С. Де Бланк [41]. Вони зауважують, що жінка може домогтися ключових позицій у такій діяльності. Часто ролі жінки-жертви (повії) та жінки-злочинця (торговця людьми) розмиті, оскільки спочатку особа є жертвою обставин, але згодом, просуваючись кар'єрними сходами, стає торговцем [41].

Щодо теоретичних розвідок, то В. Ріос у статті «Бути чи не бути наркобізнесменом: моделювання кримінального професійного вибору» [40] пропонує формальну теоретичну модель, яка показує, що: а) структура заробітної плати, б) нерівність у доходах, в) спроможність держави, г) неприйняття ризику відіграють вирішальну роль у розумінні співвідношення політики правоохоронних органів, офіційного ринку праці та рівня злочинності.

За автором, «коли через зміни у самому кримінальному середовищі нелегальний ринок праці стає відкритішим, та із-за значної різниці у заробітній платі, найталановитіші мексиканські підприємці й особи, які відчують «смак крові» / «смак насильства», переходять із легального ринку праці на нелегальний»³ [40, с. 19].

Зауважимо, що В. Ріос [40] під структурою заробітної плати на легальному і нелегальному ринках праці розуміє суму основного окладу та грошову винагороду за додаткові здібності, які неможливо спостерігати:

$$w_l = m_l + e_l; \quad (5.4)$$

$$w_i = m_i + e_i, \quad (5.5)$$

де l – легальна активність (*legal activities*);

i – нелегальна активність (*illegal activities*);

m – основний оклад (*baseline salary*);

e – оплата за додаткові здібності, які неможливо спостерігати (*a payment to non-observable abilities*).

Оплата за додаткові здібності є функцією трьох змінних: підприємницьких здібностей (ξ), «смаку до насильства» (ν) та інших здібностей (τ), які моделюються на легальному ринку праці як

$$\frac{\partial e_l}{\partial \xi} > 0, \frac{\partial e_l}{\partial \nu} < 0, \frac{\partial e_l}{\partial \tau} > 0; \quad (5.6)$$

та на нелегальному ринку праці як

$$\frac{\partial e_i}{\partial \xi} > 0, \frac{\partial e_i}{\partial \nu} > 0, \frac{\partial^2 e_i}{\partial \nu^2} < 0, \frac{\partial e_i}{\partial \tau} > 0. \quad (5.7)$$

³ Rios V.: «When because of a change in the politics of crime, the illegal labor market opened to outsiders in – and because of the larger variance in salaries in the illegal versus the legal industry – highly talented entrepreneurs and individuals with higher tastes of violence sorted into illegal occupations». – P. 19. – Цит. за Rios V. To Be or Not To Be a Drug Trafficker: Modeling Criminal Occupational Choices / V. Rios. // MPSA Annual Conference. Unpublished Working Paper. – 2010.

Отже, можна стверджувати про ключову роль держави як регулятора здійснення кар'єри у торгівлі поза законом. Такі аспекти не можна ігнорувати, оскільки вони порушують низку складних питань національної безпеки і впливають на економічний розвиток держави.

Перспективні напрями досліджень з психології кар'єри у торгівлі. Спираючись на огляд українських і закордонних джерел, висвітлимо, як вважається, актуальні у вітчизняному просторі напрями досліджень у площині психології кар'єри працівників торгівлі.

1. Якщо оглянути вітчизняні розвідки з проблематики дослідження, можна констатувати, що основний їхній акцент зміщений у психолого-педагогічну площину. Тобто у фокусі уваги науковців перебувають чинники формування готовності до діяльності у торговельній сфері, навички та уміння, затребувані у професії у майбутньому. У цьому контексті буде доречним розширення фокусу і включення, окрім психолого-педагогічного, ще й управлінського аспекту (психолого-управлінський менеджмент у кар'єрі) та дослідження життєвого шляху працівників сфери торгівлі. Крім того, у зв'язку з міграцією населення, розвідки щодо відповідності компетентностей українських працівників торгівлі вимогам ЄС як аспекту становлення кар'єри є також на часі.

2. Щодо взаємозв'язку мотивації працівників торгівлі та їхніх кар'єрних стадій постає питання: як взагалі особа враховує й оцінює зв'язок «власні зусилля–винагорода», «чужі зусилля – винагорода»? Для встановлення цього зв'язку потрібна низка експериментальних досліджень з економічної психології. Ці результати можуть у подальшому бути корисними для підвищення ефективності управління.

3. Було б помилкою ігнорувати проблеми становлення та здійснення кар'єри у торгівлі поза законом. Торгівля є надзвичайно привабливою для криміногенного середовища сферою (за І. Гончаренко). Це порушує низку питань, які впливають на економічний розвиток та національну безпеку держави. Вивчення цього аспекту з точки зору психології обіцяє цікаві здобутки.

ВИСНОВКИ

1. Розділ розкриває низку аспектів становлення та здійснення кар'єри у торгівлі: вітчизняні дослідження кар'єри працівників торгівлі, питання мотивації і кар'єрних стадій, кар'єру жінки у роздрібній торгівлі, питання наставництва та розбудови кар'єри у торгівлі поза законом.

2. Міждисциплінарні перспективи полягають у подальших емпіричних та експериментальних дослідженнях з економічної, організаційної психології, соціології, етики тощо. Зокрема, дослідження соціально-економічних і політичних факторів, які специфікують вибір кар'єри у торгівлі, моральні аспекти здійснення кар'єри, траєкторії професійного шляху чоловіків і жінок, кар'єра топ-менеджера, вплив підприємницького успіху й банкрутства, становлення кар'єри жінки у роздрібній і оптовій торгівлі, а також роль психолога у торгівлі та принципи роботи з персоналом на часі. У цьому контексті постає проблема ретроспективної й прогностичної валідності результатів. З'ясування цього аспекту дозволить встановити наявність чи відсутність відповідних причинно-наслідкових зв'язків, що матиме вплив на теорію та практику психології як науки.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Альошинський Є.С. Відповідність рівня підготовки фахівців в області логістики в сучасних умовах / Є.С. Альошинський, Є.І. Балака // Пробл. підготовки профес. кадрів з логістики в умовах глобал. конкурент. середовища : зб. доп. XV Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Київ, 27–28 жовт. 2017 р.) – Київ : НАУ, 2017.– С. 6–9.
2. Арзуманян К.К. Формування психологічної готовності менеджерів торговельних підприємств до розв'язання професійних конфліктів : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.10 / К.К. Арзуманян. – Київ, 2017. – 277 с.

3. Борисенко О.С. Тенденції розвитку товарознавства в сучасних умовах / О.С. Борисенко, Ю.В. Фісун // Економіка і суспільство. – 2017. – № 13. – С. 381–387.
4. Гаркуша С.В. Роль наукової складової у формуванні професійних компетентностей майбутніх товарознавців-експертів в умовах глобалізації / С.В. Гаркуша, Н.В. Омельченко // Актуал. пробл. теорії і практики експертизи товарів : матеріали III Міжнар. наук.-практ. інтернет-конф. (м. Полтава, 16–18 берез. 2016 р.) – Полтава : ПУЕТ, 2016. – С. 4–9.
5. Гармаш Т.А. Зміст і методика підготовки майбутніх фахівців із логістики до управлінської діяльності / Т.А. Гармаш // Вісн. Нац. авіац. ун-ту. – Сер. : Педагогіка. Психологія. – 2017. – № 11. – С. 39–44.
6. Гончаренко І.Б. Теоретичні засади здійснення державного контролю та нагляду у сфері торговельної діяльності України / І.Б. Гончаренко // Право і безпека. – 2010. – № 1 (33). – С. 77–81.
7. Діденко Є.П. Дослідницька компетентність майбутнього товарознавця-експерта: аспекти формування / Є.П. Діденко // Витоки пед. майстерності. – 2017. – № 19. – С. 130–136.
8. Зубенко І.Р. Психологічні особливості формування професійних якостей менеджера електронної комерції : автореф. дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія» / І.Р. Зубенко. – Острог, 2014. – 20 с.
9. Каряка О.Ю. Психологічні аспекти прояву психологічної компетентності менеджера з логістики / О.Ю. Каряка // Політ. сучас. пробл. науки : XVIII Міжнар. наук.-практ. конф. молодих учених і студ. (м. Київ, 2018 р.). – 2018. – С. 294–295.
10. Кожушко С.П. Підготовка майбутніх фахівців з комерційної діяльності до професійної взаємодії / С.П. Кожушко // Пед. процес: теорія і практика. – 2014. – № 1. – С. 50–56.

11. Колот А.М. Гідна праця: імперативи, українські реалії, механізми забезпечення : монографія / А.М. Колот, В.М. Данюк, О.О. Герасименко та ін. – Київ : КНЕУ, 2017. – 500 с.
12. Коростелін М.О. Технологія формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності / М.О. Коростелін // Наук. зап. Бердян. держ. пед. ун-ту. – Сер. : Педагогічні науки. – 2014. – № 3. – С. 134–143.
13. Крамаренко Т.В. Використання ділових ігор у формуванні культури професійного діалогу майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності / Т.В. Крамаренко // Пробл. современ. пед. образования. – 2015. – № 48 (4). – С. 115–121.
14. Метьолкіна О.М. Формування англомовної професійно орієнтованої компетенції у діалогічному мовленні майбутніх митників : автореф. дис. ... ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.02 «Теорія і методика навчання та виховання» / О.М. Метьолкіна. – Київ, 2012. – 21 с.
15. Миропольська О.В. Формування професійної компетентності фахівців митних органів в умовах службової діяльності : автореф. дис. ... канд. пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / О.В. Миропольська. – Хмельницький, 2010. – 20 с.
16. Мороз С.Е. Моделювання процесу підготовки майбутніх товарознавців-експертів до професійної діяльності на ринку митних послуг / С.Е. Мороз // Вісн. Житомир. держ. ун-ту. – Сер. : Педагогічні науки. – 2013. – № 4 (70). – С. 124–129.
17. Мороз С.Е. Формування готовності майбутніх товарознавців-експертів у митній справі до професійної діяльності як педагогічна проблема / С.Е. Мороз // Вісн. Житомир. держ. ун-ту. – Сер. : Педагогічні науки. – 2013. – № 67. – С. 146–150.

18. Павленко О.О. Формування комунікативної компетенції фахівців митної служби в системі неперервної професійної освіти : автореф. дис. ... д-ра пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / О.О. Павленко. – Луганськ, 2010. – 40 с.
19. Петренко І.М. Роль міжпредметних зв'язків у підготовці товарознавців-експертів / І.М. Петренко, А.С. Браїлко // Актуал. пробл. теорії і практики експертизи товарів : матеріали III Міжнар. наук.-практ. інтернет-конф. (м. Полтава, 16–18 берез. 2016 р.) – Полтава : ПУЕТ, 2016. – С. 402–405.
20. Рябчун А.М. Вимоги до компетентностей менеджерів з логістики на вітчизняному ринку праці / А.М. Рябчун, М.Ю. Григорак // Пробл. підготовки проф. кадрів з логістики в умовах глобал. конкурент. середовища : зб. доп. XV Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Київ, 27–28 жовт. 2017 р.) – Київ : НАУ, 2017. – С. 146–148.
21. Самойлова І.І. Сучасні вимоги ЄС до професійної компетентності майбутніх фахівців митної сфери / І.І. Самойлова, О.О. Самойлов // Оподаткування та екон. безпека держави в епоху діджиталізації : зб. матеріалів наук.-практ. круглого столу (м. Ірпінь, 23 лют. 2018 р.). – Ірпінь : Ун-т ДФС України, 2018. – С. 162–164.
22. Самохвал О.О. Формування професійних якостей майбутніх менеджерів митної служби у процесі фахової підготовки : автореф. дис. ... канд. пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / О.О. Самохвал. – Вінниця, 2009. – 20 с.
23. Селезень Г.В. Використання методу контент-аналізу в дослідженнях проблем професійної підготовки фахівців із комерційної діяльності / Г.В. Селезень // Пробл. інженерно-пед. освіти. – 2014. – № 42–43. – С. 188–197.

24. Сергєєва І.В. Психологічний аналіз професійно-важливих якостей менеджерів – торговельних представників / І.В. Сергєєва // Теорія і практика сучас. психології. – 2018. – № 4. – С. 222–226.
25. Словник консультування з професійної кар'єри та працевлаштування / уклад. Л.С. Злочевська. – Київ : ІІТО НАПН України, 2017. – 32 с.
26. Сурякова М.В. Професійна кар'єра спеціалістів з продажу: об'єктивні та суб'єктивні складові / М.В. Сурякова // Вісн. Дніпропетров. ун-ту ім. А. Нобеля. – Сер. : Педагогіка і психологія. – 2014. – № 1 (7). – С. 84–88.
27. Томчук М.І. Психологічні проблеми готовності працівників торгівлі до розв'язання конфліктів з покупцями / М.І. Томчук // Зб. наук. пр. Нац. акад. Держ. прикордон. служби України. – Сер. : Психологічні науки. – 2015. – № 1. – С. 157–166.
28. Трішкіна Н.І. Сучасні підходи до формування професійних компетенцій фахівців торговельно-економічного профілю / Н.І. Трішкіна // Наук. вісн. Полтав. ун-ту економіки і торгівлі. – Сер. : Економічні науки. – 2014. – № 4 (66). – С. 198–202.
29. Шатілова О.С. Мотиви розбудови кар'єри в торгівлі: ірраціональність оцінок? / О.С. Шатілова // Актуал. пробл. психол. забезпечення проф. діяльн. : вузів. наук.-практ. конф. студ., асп. та молодих вчених (м. Київ, 05 груд. 2018 р.) : тези доп. / відп. ред. К.О. Кушніренко, І.О. Сатиренко. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. – С. 80–82.
30. Brewer A.M. Encountering, Experiencing and Shaping Careers: Thinking About Careers in the 21st Century / A.M. Brewer. – Newcastle : Springer Nature Customer Service Center GmbH, 2018. – 226 с.

31. Broadbridge A. A profile of female retail managers: some insights / A. Broadbridge // *The Service Industries Journal*. – 1999. – № 19 (3). – P. 135–161.
32. Broadbridge A. Dominated by women: managed by men? The career development process of retail managers / A. Broadbridge // *International Journal of Retail & Distribution Management*. – 2007. – № 35 (12). – P. 956–974.
33. Broadbridge A. Social capital, gender and careers: evidence from retail senior managers / A. Broadbridge // *Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal*. – 2010. – № 29 (8). – P. 815–834.
34. Brown D. *Career Choice and Development* / D. Brown and associates. – [4th ed.]. – San Francisco : Jossey-Bass, 2002. – 560 p.
35. Cron W.L. Industrial Salesperson Development: A Career Stages Perspective / W.L. Cron // *Journal of Marketing*. – 1984. – № 48 (4). – P. 41–52.
36. Cron W.L. The influence of career stages on components of salesperson motivation / W.L. Cron, A.J. Dubinsky, R.E. Michaels // *Journal of Marketing*. – 1988. – № 52 (1). – P. 78–92.
37. Cron W.L. The Influence of Career Stages on Salespeople's Job Attitudes, Work Perceptions, and Performance / W.L. Cron, J.W. Slocum // *Journal of Marketing Research*. – 1986. – № 23 (2). – P. 119–129.
38. Eesley C. Social influence in career choice: Evidence from a randomized field experiment on entrepreneurial mentorship / C. Eesley, Y. Wang // *Research Policy*. – 2017. – № 46 (3). – P. 636–650.
39. Miao C. Fred Reexamining the Influence of Career Stages on Salesperson Motivation: A Cognitive and Affective Perspective / C. Fred Miao, D.J. Lund, K.R. Evans // *The Journal of Personal Selling and Sales Management*. – 2009. – № 29 (3). – P. 243–255.

40. Rios V. To Be or Not To Be a Drug Trafficker: Modeling Criminal Occupational Choices [Електронний ресурс] / V. Rios // MPSA Annual Conference. Unpublished Working Paper. – 2010. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://pdfs.semanticscholar.org/9585/0d322a90f8ae0130b478908c6ac2f768304e.pdf> (дата звернення 14.02.2019 р.). – (Назва з екрану).
41. Siegel D. Women who traffic women: the role of women in human trafficking networks – Dutch cases / D. Siegel, S. De Blank // Global Crime. – 2010. – № 11 (4). – P. 436–447.
42. Traves J. Careers of women managers in the retail industry / J. Traves, A. Brockbank, F. Tomlinson // The Service Industries Journal. – 1997. – № 17 (1). – P. 133–154.
43. Troshynski E.I. Sex trafficking: an exploratory study interviewing traffickers / E.I. Troshynski, J.K. Blank // Trends in Organized Crime. – 2008. – № 11 (1). – P. 30–41.
44. Walker O.C. Motivation and Performance in Industrial Selling: Present Knowledge and Needed Research / O.C. Walker, Jr., G.A. Churchill, Jr., N.M. Ford // Journal of Marketing Research. – 1977. – № 14 (2). – P. 156–168.

РОЗДІЛ 6

ПРОФЕСІОГРАФІЯ ДІЯЛЬНОСТІ СПЕЦІАЛІСТІВ БАНКІВСЬКОЇ СФЕРИ

Актуальність дослідження. Останніми десятиліттями у суспільстві відбуваються складні соціально-економічні трансформації, що вимагають від фахівців, окрім професійних компетентностей, когнітивних, емоційно-вольових, мотиваційних і особистісних ресурсів. Завдяки професіографії комплексне вивчення об'єктивних зовнішніх умов діяльності та психологічних ознак фахівців як суб'єктів праці дає змогу визначити індивідуально-психологічні характеристики, які обумовлюють успішність їхньої професійної діяльності.

Результати аналізу наукових джерел свідчать, що більшість вчених, які досліджують торговельно-економічну діяльність, недостатньо уваги приділяють професіографічному аналізу праці вказаних спеціалістів взагалі і банківської сфери (БС) зокрема. Вимоги до працівників БС суттєво змінюються через суперечливі та малопрогнозовані економічні й суспільні ризики, зростання конкуренції між банками, наявність кризових явищ у банківській сфері, а також вихід банків на світовий ринок.

Нинішні кризові явища у банківській сфері вчені пов'язують як з макроекономічними, фінансовими проблемами, так і з дією внутрішніх чинників. Більшість науковців відзначають труднощі організаційного змісту (управління, кадровий менеджмент, недоліки інформаційного забезпечення, особливості функціональних зв'язків в організації, процеси прийняття рішень), а також соціально-психологічні (індивідуально-психологічні особливості працівників і клієнтів; навички комунікації, взаємодії та форми роботи з клієнтами; підбір і розстановка кадрів).

Загальнотеоретичні проблеми професіографії розглядали такі автори як: В. Бодров, Є. Зеєр, Є. Клімов, С. Максименко [2; 3; 9; 13]. Зокрема, особливості підприємницької діяльності досліджували Л. Карамушка, О. Креденцер, А. Мазаракі,

С. Максименко [5; 17]; діяльність фахівців освітянської сфери вивчали Л. Березовська, Т. Щербан [22]; деякі умови праці спеціалістів БС розглянули О. Криклій, Н. Маслак, О. Пожар, Н. Сушко, Н. Шульга [1; 26].

Аналітичний огляд фахової літератури визначив необхідність дослідження умов і особливостей діяльності працівників банківської сфери, їхніх професійних та індивідуально-психологічних ознак з визначенням професійно важливих якостей, які мають вирішальне значення або ж несумісні з конкретним видом діяльності. У зв'язку з цим актуалізується потреба у високопрофесійних спеціалістах і, водночас, таких, які мають відповідні загальні й специфічні якості, котрих вимагає професія від фахівця, що працює з клієнтами банку. Саме тому наукове завдання дослідження полягає у комплексному аналізі професійної діяльності спеціалістів банківської сфери з розробкою авторської професіограми і психограми спеціалістів банківської сфери, які безпосередньо працюють з фізичними особами, з повною характеристикою умов та особливостей діяльності працівника і визначенням професійно-важливих якостей.

Метою є аналіз умов та особливостей професійної діяльності спеціалістів банківської сфери, які безпосередньо працюють з фізичними особами (клієнтами), розробка авторської професіограми і психограми спеціалістів банківської сфери.

Об'єкт дослідження – умови й особливості професійної діяльності спеціалістів банківської сфери.

Предмет дослідження – психологічні особливості професіографії діяльності спеціалістів банківської сфери, які безпосередньо працюють з фізичними особами.

Для досягнення поставленої мети й вирішення визначених завдань використано як загальнонаукові, так і спеціальні **методи дослідження**.

– *Теоретичні:*

- аналіз наукової психологічної літератури, порівняння, узагальнення, систематизація отриманої інформації та її інтерпретація.

– *Емпіричні:*

- діагностичні – спостереження, індивідуальна бесіда, експертні оцінки та анкетування, вивчення документації, помилок, результатів діяльності; оцінка умов діяльності – для аналізу особливостей професійної діяльності працівників банківської сфери та їхні професійно-важливі якості;

- для обґрунтування інформативного комплексу психодіагностичних методик з метою дослідження емоційно-вольової, мотиваційної, соціально-комунікативної та особистісної сфер спеціалістів банківської сфери.

Для професіографічного аналізу діяльності спеціалістів банківської сфери використано наукові підходи В. Бодрова, Л. Карамушки, Є. Клімова, М. Корольчука, С. Миронця, С. Максименка та інших [2; 5; 6; 9; 15; 17]. Методика професіографічного дослідження дає можливість у повному обсязі охарактеризувати умови й особливості професійної діяльності, визначити вимоги, які висуваються професією до особистісних якостей і психофізіологічних можливостей людини.

Визначення виразності та ієрархії професійно важливих якостей працівників банківської сфери здійснювали за професіографічним опитувальником О. Ліпмана [23].

Емоційно-вольову сферу спеціалістів банківської сфери вивчали за такими методиками як: «Дослідження рівня суб'єктивного контролю» (В. Бодров) [2]; соціальні та комунікативні особливості досліджували за методиками: «Комунікативні та організаторські схильності» (А. Райгородський), «Діагностика рівня соціальної фрустрованості Л. Вассермана» (А. Крилов, С. Манічев) [19] і за методикою «Діагностика самооцінки та рівня домагань» (В. Бодров) [2]. Мотиваційну сферу спеціалістів банківської сфери досліджували за методиками: «Спрямованість особистості» (А. Крилов, С. Манічев) [19], «Професійна мотивація», «Ціннісні орієнтації»; типологічні особливості – за методикою «Особистісний опитувальник Айзенка» (В. Бодров) [2], а також для визначення індивідуально-психологічних особливостей фахівців банківської сфери використали результати, отримані за 16-ти факторним особистісним опитувальником Р. Кеттелла (А. Крилов, С. Манічев) [19].

– *Математичної статистики:*

- аналіз і порівняння статистичних даних за *t*-критерієм Стьюдента, *h*-критерієм Крускала-Уоліса, коефіцієнтом Спірмена з використанням кореляційного та факторного аналізів (пакет статистичних програм для ПК SPSS 20.0 for Windows).

Наукова новизна дослідження полягає у тому, що *вперше:*

- розроблено авторську професіограму і психограму діяльності працівників банківської сфери, які безпосередньо працюють з фізичними особами, та представлено її концептуальну модель з урахуванням сучасних умов, інновацій і принципів;

- з'ясовано конкретні вимоги до професійно важливих якостей працівників банківської сфери, які взаємодіють з фізичними особами, а саме: мати високий рівень комунікації з клієнтами, нервово-психічну стійкість, мотивації до професійної діяльності, низький рівень соціальної фрустрованості, а також володіти такими індивідуально-психологічними характеристиками як відповідальність, рішучість, уміння швидко приймати рішення та якісно обслуговувати клієнта;

- визначено особливості проявів професійно важливих якостей у спеціалістів банківської сфери за соціально-комунікативною, емоційно-вольовою, індивідуально-психологічною, мотиваційною і типологічною структурними компонентами.

Практична значущість. Отримані результати рекомендовано до використання при відборі, атестації та підвищенні кваліфікації персоналу, впровадженні заходів із психологічного забезпечення навчальної та професійної діяльності у вищих і середніх навчальних закладах освіти України, лабораторіях професійної діагностики і профорієнтації; центрах довузівської підготовки, розвитку кар'єри, а також під час професійної підготовки психологів на бакалаврському і магістерському рівнях.

Теоретичний аналіз проблеми професіографії у системі «людина-людина». У другій половині 20-х рр. ХХ ст. психотехніки інтенсивно розробляли принципи й методи аналізу професійної діяльності. Узагальнення цих досліджень призвело

до оформлення спеціального підходу у психотехніці – професіографії. Суть цього підходу відображена у самій назві «опис професій». У цілому поняття «професіографія» включає процес вивчення, психологічну характеристику і проектування професії. Такі вчені як В. Бодров, М. Дмитрієва, М. Корольчук визначають професіографію як технологію вивчення умов та особливостей професійної діяльності і вимог, які висуваються професією до особистісних якостей, психологічних здібностей, психофізіологічних можливостей працівника. Під час процесу професіографії завжди вивчаються ознаки об'єктів, котрі є центральними складовими будь-якого трудового процесу: суб'єкта роботи, предмета, задач, знарядь та умов праці [2; 11; 21].

Так, Є.М. Іванова виділяє три основні періоди розвитку професіографії у вітчизняній психології: операціонально-технологічний (професія розглядалася як певна сума трудових актів), операторно-психологічний (особливості професії вивчалися у системі суб'єктно-об'єктних відносин) і суб'єктно діяльнісний (праця людини розглядається як функціональна система, а людина як ініціатор активності діяльності). Кожен із зазначених періодів став логічним продовженням розвитку психотехнічного напрямку у вітчизняній психології [4, с. 85].

Психологічне вивчення та аналіз трудової діяльності з метою вирішення завдань діагностики, прогнозування і формування професійної придатності передбачають отримання, систематизацію та використання наукових фактів, даних про психологічні характеристики конкретного трудового процесу, засобів, умов і організації діяльності. Найбільш важливими специфічними характеристиками професіографії є переважно практична спрямованість, комплексний підбір методів дослідження, дотримання низки принципів підбору та реалізації цих методів. Усе це дає змогу розглядати професіографію як найбільш адекватне джерело інформації про різні професії, а також вимоги до індивідуально-психологічних особливостей працівників [2; 11; 22; 23].

У зв'язку з тим, що будь-яка професійна діяльність є складовою системи, котра характеризується взаємозв'язками її елементів, ієрархією цих елементів, наявністю системних якостей і системно утворюючого фактора, технологія психологічного вивчення суб'єкта праці має проводитися на основі низки принципів системної професіографії [2; 11; 22; 23].

Відомо, що нині на високому рівні розроблено професіографії у системі «людина-техніка» льотчиків (Б. Ломов), моряків (М. Корольчук), рятувальників (С. Миронець). Водночас, теоретичний аналіз проблеми професіографії у системі «людина-людина» («СЛЛ») у цілому і, зокрема, працівників банківської сфери потребує вивчення як у теоретичному, так і в прикладному напрямках. Умови й психологічні особливості професіографії діяльності спеціалістів банківської сфери також зумовлюють їхнє ефективне функціонування завдяки «людському фактору» [14; 17; 21].

На сьогодні банки та їхні послуги відомі кожному громадянину. Конкуренція між банківськими структурами знаходиться на межі свого епогею, оскільки усі банки пропонують майже однакові послуги, гарантії та умови. Процентні ставки на депозитні чи кредитні послуги відносно вирівнялися у всіх банках, і кожен громадянин може обрати собі як великий і достатньо відомий банк з великим терміном існування, так і звичайний, так званий «кишеньковий» банк. Таким чином, основну увагу треба звернути не тільки на послуги банку та його імідж, а й на кропіткий підбір персоналу, на його адаптованість до роботи, оскільки клієнт обере саме той банк, який запропонує висококваліфіковане, гармонійне і швидке клієнто-орієнтоване обслуговування [10; 24; 25].

Аналіз літератури показав, що спільна праця людей на виробництві, у банківській сфері, у торгівлі, охороні здоров'я, вихованні – у будь-якому виді діяльності – не буде ефективною, якщо не витратяться додаткові зусилля на організацію й управління цією діяльністю. У будь-якому з напрямів сфери «людина-людина» фахівець, окрім суто професійних знань, навичок і умінь, має володіти

компетентностями взаємодії з людьми. Більш того, успішне виконання професійних обов'язків виявиться неможливим, якщо не буде почута і зрозуміла інша людина, не будуть враховані її побажання, не буде встановлений контакт. Працівник банківської сфери не зможе дати рекомендації, якщо не бачитиме конкретного клієнта [7; 24; 25].

Разом з тим, доброзичливість, співчуття, співпереживання, інтерес до людей мають поєднуватися у фахівців сфери «людина-людина» з високою емоційною стійкістю, витримкою, самоконтролем, умінням володіти власними емоціями. Професії типу «людина-людина» найгуманніші, наповнені спілкуванням і радістю взаєморозуміння. Люди, що обрали їх і готові працювати із самовіддачею, можуть очікувати вдячний відгук з боку інших [9; 14; 15].

Таким чином, провівши теоретичний аналіз проблеми професіографії у сфері «людина-людина» було з'ясовано, що у розвитку професіографії вчені виокремлюють три основні напрями: перший – операціонально-технологічний, другий – операторно-технологічний і третій – суб'єктно-діяльнісний.

Отже, у цілому, єдність аналізу об'єктивних умов діяльності та психологічних ознак суб'єкта праці і психічних регуляторів у професіографічному дослідженні забезпечує, з одного боку, особливості умов та характер професійної діяльності, а з іншого – пізнання прихованих індивідуальних динамічних процесів психіки, які актуалізуються людиною у професійній діяльності й мають об'єктивне підґрунтя, що дає змогу передбачити зумовленість взаємозв'язків мотиваційних, емоційно-вольових, когнітивних характеристик суб'єкта праці з його соціальними настановами, професійними спрямуваннями, підготовленістю та індивідуально-типологічними особливостями.

Психологічні особливості професійної діяльності фахівців банківської сфери. Історія розвитку банківської справи може навести багато прикладів розорення банків, що володіли значними фінансовими ресурсами, і, навпаки, прикладів стрімкого злету невеликих банків. Визначальним

фактором їхніх злетів та падінь був людський фактор, банківські працівники. Саме тому можна стверджувати: якщо у банку є ефективно діючий персонал, то він зможе залучити й фінансові кошти, отримати необхідну інформацію, тож такий банк буде процвітати, і навпаки.

Сучасні вчені, які займаються питаннями банківської сфери (О. Кириченко, Н. Сушко, Н. Циганова, Н. Шульга), вважають, що специфічною особливістю банківських установ для успішного їхнього функціонування виключно важливе значення мають людські ресурси. Банки, як правило, є великими установами з точки зору чисельності працюючих. Крім того, фінансові та інформаційні ресурси надають лише тимчасову конкурентну перевагу. Тому в умовах конкуренції менеджери з персоналу головну увагу мають звертати на працівників, їхні психологічні особливості й професійний рівень, і створювати найкращі умови для їхньої роботи, що забезпечить успішну діяльність банківських структур у цілому [7; 16; 24; 25; 26].

Психологічне вивчення трудової діяльності працівників дає змогу не тільки обґрунтовувати шляхи, методи й засоби забезпечення професійної діяльності, але і з'ясувати професійно важливі якості.

Вивчення трудової діяльності, її психологічний аналіз, як правило, починається з методу професіографії. Використання професіографії у банківській сфері дає змогу практично втілювати перспективні, високоефективні клієнто-орієнтовані технології з метою оптимізації функціонування професійної діяльності [11; 24; 25].

У сучасних динамічних умовах працівники банків мають володіти двома важливими компетенціями: орієнтованістю на потреби клієнта та орієнтованістю на результат [1; 7; 16; 24].

Більшість науковців стверджують, що персонал банків України поділяється на декілька груп (О. Криклій, Н. Сушко, О. Кириченко). Така класифікація емпірично підтверджена за рахунок проведення анкетування банківських працівників [1; 7; 24].

Перша група – це, як правило, начальники управлінь, відділів, провідні спеціалісти, кваліфіковані працівники середнього і старшого віку. Серед них особливою продуктивністю вирізняються працівники віком 35–50 років, стаж роботи яких у банківській сфері від 5 до 10 років. У більшості це жінки, що мають середню спеціальну бухгалтерську або вищу фінансову освіту. Завдяки цьому та накопиченому досвіду вони досконало володіють тонкощами бухгалтерської справи, знають усі нюанси взаємовідносин у банківській сфері. Співробітники, що складають першу банківську групу, важко сприймають будь-які зміни в умовах роботи, їхня характерна риса – високий рівень відповідальності, прагнення працювати максимально точно і без помилок [1; 7; 24].

Друга група банківських працівників – люди активного, працездатного віку (35–40 років), відкриті для новацій, що прийшли у банк з різних фахових і суспільних сфер діяльності, організаційно-управлінських структур, партійних і профспілкових органів, сфер освіти, науки та військово-промислового комплексу (переважно економісти, програмісти, математики й фізики). Практично усі вони мають вищу освіту, дехто – кандидатські й докторські наукові ступені.

Третя група складається з молодих людей віком 23–30 років, що займають у банках різні посади – від керуючого до операціоніста. Як правило, вони мають економічну освіту, отриману за останні роки в Україні.

Працівники цієї категорії впевнено почувають себе у нових економічних умовах, але водночас є труднощі, з якими стикаються молоді банківські працівники, насамперед, пов'язані з відсутністю сформованого професійного співтовариства, їм доводиться працювати в умовах гострого дефіциту або повної відсутності фахової спадкоємності [1; 7; 24].

За аналізом документації Національного банку України та внутрішнього Положення про організаційну структуру ПАТ «Банк «Київська Русь» вдалося визначити, що виокремлюють три групи працівників. Працівник бек-офісу – працівник банку, який займається адмініструванням та

бухгалтерським супроводженням кредитів і депозитів, наданих фізичним особам. Працівник фронт-офісу – працівник відповідного підрозділу головної контори банку/філії/відділення, який працює з клієнтами. Працівник мідл-офісу – управління адміністрування активних операцій роздрібного бізнесу департаменту роздрібного бізнесу головної контори банку / відповідні підрозділи та/або окремі відповідальні виконавці філій / регіональних дирекцій / відділень банку, на яких покладено функції супроводження кредитних справ після видачі кредиту [18].

Отже, коли у банку виникає потреба у пошуку нового спеціаліста, підвищенні кваліфікації іншого або необхідні певні кадрові зміни, гостро постає процес професіографії. Саме шляхом створення професіограми отримуємо повний перелік вимог до працівника [2; 3].

Виходячи з вимог, які висуваються до організації роботи банку, особлива увага приділяється підвищенню професійного рівня керівників вищої і середньої ланки, покращанню їхньої психологічної підготовки в аспекті якості обслуговування клієнтів і підвищення ефективності повсякденної діяльності банку. Для цього систематично, за внутрішнім наказом, мають проводитися спеціальні заняття, семінари й тренінги [1; 26].

В основі ефективної роботи з персоналом банку знаходиться використання професіографії.

До певних посад Національним банком України сформовані жорсткі вимоги стосовно стажу, освіти, ділової репутації, як, наприклад, до керівників банків і банківських філій, касирів валютних кас, спеціалістів по роботі з банківськими металами тощо. Обов'язком керівника є перевірка відповідності кандидатів цим вимогам [16; 24].

Знання й розуміння ролі банківських закладів у функціонуванні ринкової економіки, а також інформованість про соціально-економічне значення окремих банківських операцій і про вимоги ринку (клієнти, конкуренти) мають велике значення для того, щоб поведінка працівників банку відповідала нинішнім вимогам [7; 16; 17; 24].

Вирішальне значення для успішної економічної діяльності при контактах з клієнтами має поведінка працівників. При цьому важливу роль відіграє принципове ставлення працівника банку до своєї роботи. Значним чином це впливає на його дії при спілкуванні з клієнтами, тобто на поведінку працівника при контактах з ними [7; 16; 17; 24].

Для успішного функціонування діяльності банків керівники повинні вміти розпізнавати та справлятися з інноваціями, ризиками, швидко реагувати на них і на можливі невдачі. Працівники повинні вміти встановлювати ясності у плутаних, невизначених, двозначних ситуаціях, виникнення яких є неминучим в умовах сьогодення [7; 16; 17; 24].

В умовах сучасної конкуренції управління банком виходить далеко за рамки офіційних повноважень та ієрархічних зв'язків. Треба вміти креативно вирішувати проблеми, змішуючи та урівноважуючи різні точки зору й потреби. Здатність до зваженого ризику частіше спрацьовує позитивно, аніж призводить до невдач. Як результат розвивається людський капітал. Життєво важливими є знання того, де знаходяться конкурентні загрози та де існують можливості для банку, а також здатність бачити споживацькі потреби. Працівники БС мають бути готовими до побудови взаємовідносин з клієнтами та здатними реагувати на зміни у потребах [7; 16; 17; 24; 25].

Методичні підходи психодіагностичного інструментарію та концептуальна модель емпіричного дослідження. Під час розгляду теоретико-методологічних передумов і методик дослідження психологічних особливостей професіографії діяльності спеціалістів банківської сфери ми керувалися сформованим у сучасній психології рівнем розуміння її наукової методології, насамперед загальною методологією як діалектичним підходом до явищ дійсності; частковою методологією як сукупністю методологічних підходів і принципів, що застосовують у психології стосовно досліджуваної проблеми; методологією як сукупністю конкретних методичних прийомів психологічного дослідження [8; 9; 12; 14].

Дослідження психологічних особливостей професіографії діяльності спеціалістів банківської сфери здійснювали за трьома етапами:

- *перший етап* полягав у розробці програми дослідження, вивченні теоретичних аспектів, аналізу літератури, збору необхідної інформації з проблеми наукового пошуку;
- на *другому етапі* було обґрунтовано методи і методики дослідження й розроблено комплексну модель емпіричного дослідження психологічних особливостей професіографії діяльності спеціалістів банківської сфери;
- *третьою етап* включав обробку й аналіз отриманих результатів дослідження, формулювання висновків і рекомендацій.

У дослідженні дотримувалися принципів психодіагностики системної професіографії – принцип комплексності, цілеспрямованості, особистісного підходу, надійності, диференціації, перспективності та реальності [8; 12; 14; 22].

Ґрунтуючись на результатах теоретичного аналізу дослідження актуальних для розв'язання наукового завдання щодо з'ясування психологічних особливостей професіографії діяльності спеціалістів банківської сфери, які безпосередньо працюють з фізичними особами, було визначено комплекс методик для дослідження професійно важливих якостей, індивідуально-психологічних властивостей, емоційно-вольової саморегуляції, мотиваційної, когнітивної та комунікативної сфер обстежуваних під час професійної діяльності. До комплексу методик увійшли: визначення найбільш важливих для спеціалістів банківської сфери психологічних властивостей здійснювалося на основі методики «Професіографічний опитувальник О. Ліпмана» [19]; дослідження комунікативних та організаторських схильностей можливе за допомогою тесту-опитувальника «КОС» [19]; дослідження суб'єктивного контролю розроблене Є. Бажаним та іншими на основі шкали локусу контролю Дж. Роттера [2]; методика «Ціннісні орієнтації» М. Рокича [2]; методика визначення спрямованості особистості на основі анкети Б. Басса [19]; методика діагностики самооцінки та рівня домагань Т. Дембо-

**Психологічне забезпечення професіогенезу
фахівців торгівлі і сфери послуг**

С. Рубінштейн у модифікації А. Прихожан [2]; методика «Особистісний опитувальник Айзенка» [2]; 16-ти факторний особистісний опитувальник Кеттела [19]; методика діагностики рівня соціальної фрустрованості Л. Вассермана [23]; методика професійної мотивації [11].

ЕТАПИ І ЗАВДАННЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

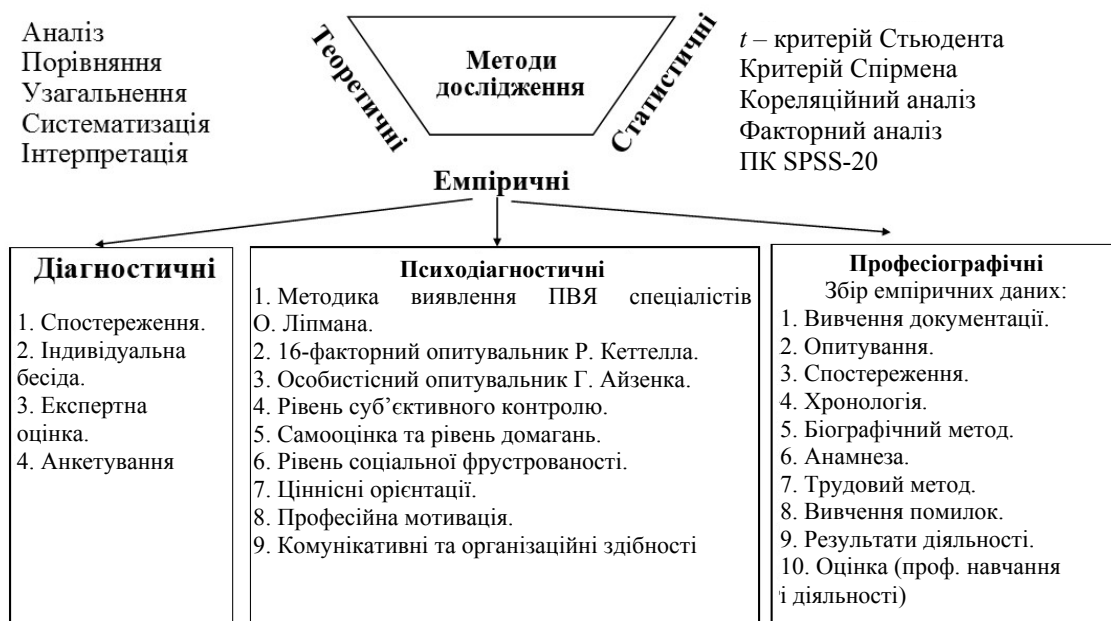
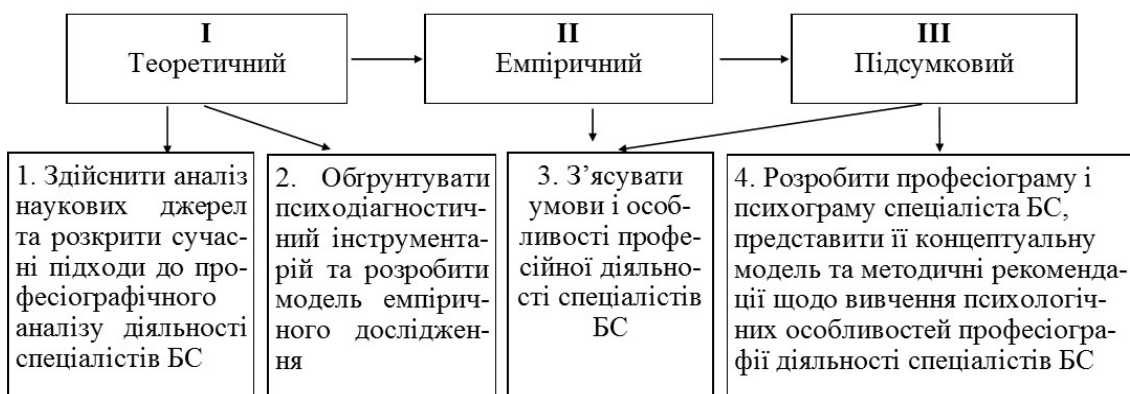


Рис. 6.1. Модель емпіричного дослідження і професіографічної діяльності спеціалістів банківської сфери

Джерело: розроблено авторами

Отже, систему дослідження складають такі блоки: методики, які дозволяють визначати психологічні показники діяльності; методики, що дозволяють визначати індивідуально-психологічні особливості особистості; методики, спрямовані на аналіз впливу умов оточуючого середовища на особистість і життєдіяльність індивіду в усіх його проявах.

Комплексний та індивідуальний підхід, системність у розумінні індивідуальності людини, аналіз результатів емпіричних і статистичних методів дослідження та пов'язаних з ними безпосередніх проблем дали змогу розробити й застосувати концептуальну модель, яка дозволить усебічно продіагностувати та вивчити психологічні особливості професіографії діяльності спеціалістів банківської сфери, які безпосередньо працюють з клієнтами (фізичними особами).

Таким чином, у цьому підрозділі розкрито алгоритм дослідження, що вивчає психологічні особливості діяльності спеціалістів банківської сфери.

Аналіз результатів дослідження індивідуально-психологічних та професійно важливих якостей спеціалістів банківської сфери, які безпосередньо взаємодіють із фізичними особами. Провівши емпіричне дослідження на основі українських банків, було отримано можливість виокремити основні вимоги до індивідуально-психологічних та професійно важливих якостей спеціалістів банківської сфери.

Для вивчення найбільш важливих для спеціалістів банківської сфери психологічних властивостей був використаний опитувальник О. Ліпмана. Узагальнюючи результати, можна сказати, що, на думку експертів, найголовнішими для спеціалістів банківської сфери якостями є такі, які відносяться до соціально-комунікативної, емоційно-вольової та індивідуально-психологічної сфери. Окрім того, індивідуально-психологічні особливості працівників банківської сфери зумовлюють професійне мислення – від збору аналізу інформації до ухвалення правильного рішення. Мотиваційна сфера працівників банку зумовлює безпосередню мотивацію до професійної діяльності, спрямованість на досягнення результату та самореалізації

у праці, клієнто-орієнтоване обслуговування відвідувачів. Типологічні характеристики забезпечують урівноваженість і нервово-психічну стійкість особистості, а когнітивна сфера розширює професійний тезаурус особистості за рахунок мнемічних і атенційних характеристик.

Отже, ієрархія професійно важливих якостей спеціалістів банківської сфери, визначена експертами за опитувальником О. Ліпмана, розташована у такому порядку, який співвідноситься з отриманими результатами факторного аналізу, а саме: у першу чергу визначено блок соціально-комунікативних якостей обстежуваних, потім – емоційно-вольовий та індивідуально-психологічний, а також мотиваційний та типологічний.

Для підвищення надійності і репрезентативності даних здійснено аналіз результатів опитування експертів за методикою О. Ліпмана.

Виявлено, що суттєвих відмінностей між думкою експертів та основною вибіркою немає. Групи професійно важливих якостей розташовані у такому самому порядку, як і при експертному опитуванні. Спостерігаються зміни лише у середині групи соціально-комунікативних якостей та групи емоційно-вольових якостей. Отже, можна стверджувати: думка експертів збігається з думкою, отриманою за даними аналізу основної вибірки досліджуваних.

За результатами емпіричного дослідження визначено, що соціально-комунікативна сфера характеризується (середнє значення: комунікативні схильності – $4,01 \pm 0,25$; організаційні схильності – $3,83 \pm 0,22$) здатністю швидко встановлювати контакти, відкритістю, готовністю до співпраці, увагою до інших людей, розумінням психологічних особливостей клієнтів, повагою до думки інших як і до своєї, у конфліктних ситуаціях пошуком компромісних рішень.

Емоційно-вольова сфера обстежуваних характеризується інтернальним локус-контролем (рис. 6.2), емоційною стійкістю, самовладанням.

РОЗДІЛ 6. Професіографія діяльності
спеціалістів банківської сфери

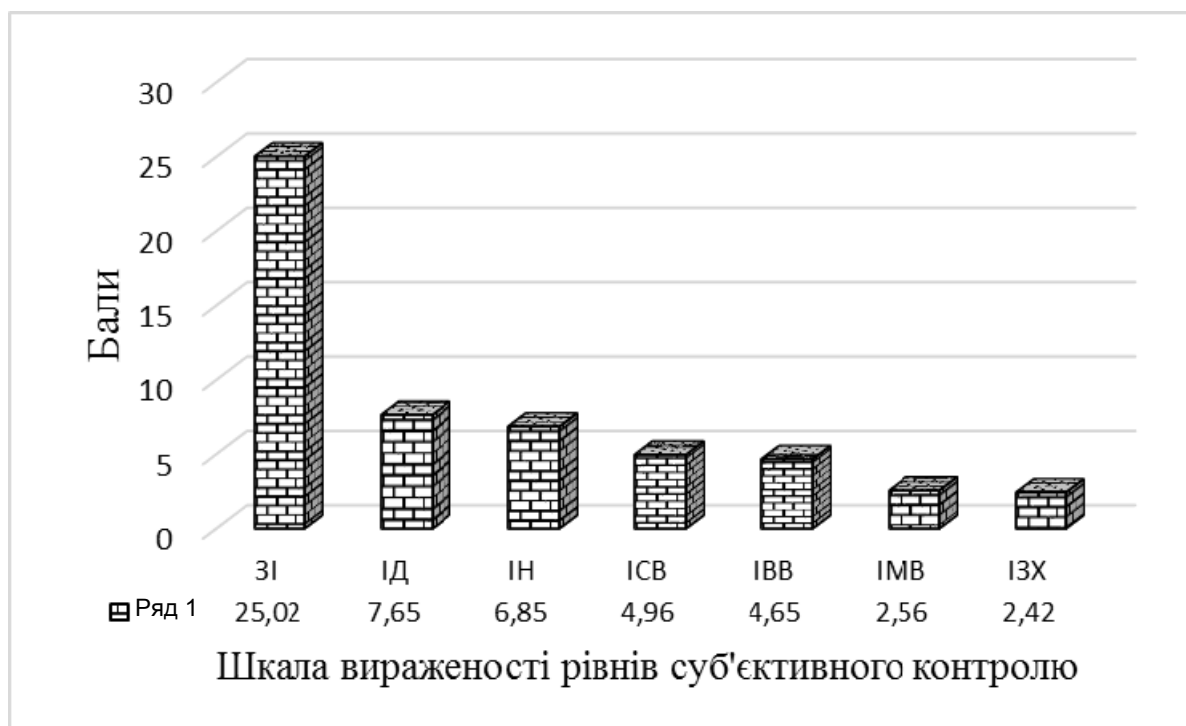


Рис. 6.2. Показники діагностики рівня суб'єктивного контролю спеціалістів банківської сфери⁴

Джерело: розроблено авторами

Обґрунтовано, що основними ознаками мотиваційної сфери у фахівця є професійна мотивація з мотивами самоствердження у праці та спрямованість особистості на діяльність (рис. 6.3).

Таким чином визначено: для спеціалістів банківської сфери, які безпосередньо взаємодіють з фізичними особами, найбільш вираженою є мотивація самоствердження у праці. Це позитивно для усієї вибірки загалом, оскільки прагнення до самоствердження людини обумовлює якісне й добросовісне виконання своєї роботи.

⁴ ЗІ – загальна інтернальність; ІД – інтернальність досягнення; ІН – інтернальність «невдача»; ІСВ – інтернальність «сімейні відносини»; ІВВ – інтернальність «виробничі відносини»; ІМВ – інтернальність «міжособистісні відносини»; ІЗХ – інтернальність «здоров'я та хвороба».

Психологічне забезпечення професіогенезу
фахівців торгівлі і сфери послуг

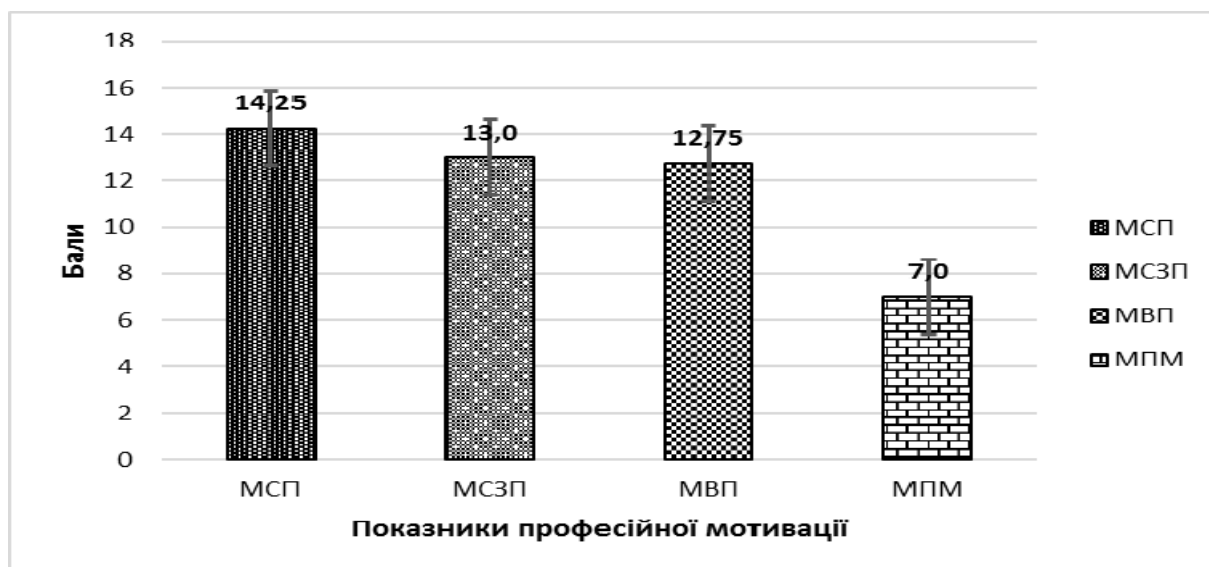


Рис. 6.3. Показники діагностики професійної мотивації спеціалістів банківської сфери⁵

Джерело: розроблено авторами

Основними ознаками особистісної сфери обстежуваних є: середній рівень нейротизму, екстраверсія та інтроверсія у рівних проявах, самостійність, незалежність, середній рівень емоційності, розсудливість, сумлінність, відповідальність, гнучкість у судженнях, обережність, підозрілість, практичність, реалістичність, дипломатичність, конформізм, високий рівень самоконтролю, оптимальна стресостійкість, соціальна гнучкість (табл. 6.1), адекватна самооцінка і реалістичний рівень домагань (загальний рівень домагань – $84,5 \pm 2,6$, показник самооцінки – $53,4 \pm 3,3$). У ціннісних орієнтаціях переважають термінальні цінності, які мають конкретний характер і є складовими повсякденного життя (щасливе сімейне життя, здоров'я, любов, матеріально забезпечене життя), а також інструментальні цінності етичного характеру (вихованість, чесність, відповідальність, освіченість).

⁵ МСП – мотиви самоствердження; МСЗП – мотиви соціальної значимості праці; МВП – мотиви власної праці; МПМ – мотиви професійної майстерності.

Таблиця 6.1

**Показники діагностики особистісної сфери спеціалістів
банківської сфери за методикою
«Особистісний опитувальник Кеттелла»**

Показники	Середнє значення
Комунікабельність (А)	5,83±0,26
Інтелект (В)	5,58±0,34
Емоційність (С)	5,35±0,29
Домінантність (Е)	5,96±0,26
Експресивність (F)	4,46±0,26
Нормативність поведінки (G)	6,23±0,31
Сміливість (H)	6,38±0,27
Чуттєвість (I)	5,06±0,31
Підозрілість (L)	7,02±0,23
Мрійливість (M)	4,56±0,25
Дипломатичність (N)	6,04±0,25
Тривожність (O)	6,10±0,22
Радикалізм (Q1)	5,85±0,32
Нонконформізм (Q2)	4,94±0,26
Самоконтроль (Q3)	5,56±0,31
Напруженість (Q4)	5,21±0,21
Тривога (F1)	5,67±0,25
Екстраверсія (F2)	5,79±0,29
Чуттєвість (вторинна) (F3)	5,79±0,25
Конформізм (F4)	5,36±0,27

Джерело: розроблено авторами

З метою зменшення кількості детальних ознак професійно важливих якостей спеціалістів банківської сфери, які безпосередньо взаємодіють з фізичними особами, та переходу до більш узагальнених характеристик, було використано факторний аналіз масиву даних, отриманих за методиками, спрямованими на дослідження емоційно-вольової, особистісної, соціально-комунікативної та мотиваційної сфер особистості, що дало можливість створення психологічного портрету, психограми спеціаліста банківської сфери.

Таким чином, узагальнюючи отримані змістові характеристики, виділені за результатами факторного аналізу, спеціаліст банківської сфери, який безпосередньо взаємодіє з фізичними особами, характеризується наступними провідними ознаками:

- F1 – індивідуально-психологічна компонента – адекватна самооцінка і реалістичний рівень домагань (19 чинників). Ці показники свідчать про оптимістичні налаштування особистості на свої можливості, що дозволяє людині правильно співвідносити свої сили із завданнями різної складності і вимогами оточуючих;

- F2 – соціально-комунікативна компонента – знижений рівень соціальної фрустрованості, середній рівень комунікативних схильностей та конформізму (25 чинників). Тобто, спеціалісти банківської сфери задоволені своїм життям, у них відсутні дезорганізуючі емоційні стани;

- F3 – типологічна компонента – екстравертований тип вищої нервової діяльності (4 чинники). Ця компонента описує спеціалістів банківської сфери як впевнених у собі, ризикованих, оптимістичних, комунікабельних і безтурботних особистостей;

- F4 – емоційно-вольова компонента – інтернальний тип суб'єктивного контролю (14 чинників). Спеціалісти банківської сфери є емоційно стійкими, уважними та відповідальними під час виконання функціональних обов'язків. Інтернальний тип суб'єктивного контролю описує спеціалістів банківської сфери як людей, які вважають, що більшість

важливих подій у їхньому житті це результат їхніх власних дій, що вони можуть ними керувати і відчують відповідальність за ці події;

- F5 – мотиваційна компонента – спрямованість на діяльність (роботу) та мотивація на самоствердження у праці (7 чинників). Виконуючи свою професійну діяльність, спеціалісти банківської сфери зацікавлені у вирішенні ділових проблем, намагаються виконувати роботу максимально якісно, здатні відстоювати в інтересах справи власну думку, що є позитивним для досягнення спільної мети. Водночас, спеціалісти банківської сфери мають мотивацію на самоствердження у праці. Це характеризує прагнення більш повно виявити та використати свої особистісні можливості у професійній діяльності.

Професіограма та психограма спеціаліста банківської сфери системи «людина-людина». Аналіз документації Національного банку України та внутрішніх документів сучасних українських банків, а саме: типова посадова інструкція; інструкція про порядок відкриття, використання і закриття рахунків; положення про кредитування тощо; а також спостереження за робочим процесом, експертне оцінювання, психодіагностика, математична обробка даних надали можливість створити авторську професіограму спеціалістів банківської сфери, які безпосередньо взаємодіють з фізичними особами.

Загальна схема професіограми має такий вигляд:

1. Загальні відомості – цей розділ включає 2 підрозділи:

- *найменування та призначення професії* (основні поняття й особливості діяльності банків у цілому);

- *основні операції* (завдання та обов'язки спеціаліста банківської сфери).

2. Характеристика діяльності – у цьому розділі представлено 4 підрозділи:

- *стислий опис основних робочих операцій* (порядок дій під час ідентифікації клієнта; порядок відкриття поточних рахунків фізичним особам; здійснення вкладних (депозитних) операцій; здійснення кредитних операцій);

- *особливості складу робочого колективу* (три основні групи, які описані в основному тексті);

- *характеристика робочих місць, режим праці та відпочинку* (у банківських структурах відсутній чіткий регламент організації та оформлення робочого місця; єдиний обов'язковий момент – у кожного працівника має бути окреме робоче місце, оснащене усіма необхідними для роботи засобами: комп'ютер, стіл, стілець, канцтовари; столи у банківських відділеннях можуть розміщуватися різноманітним способом (у шахматному порядку, у рядок, на діагональ); обмін інформацією відбувається через комп'ютер, телефон, факс, особисту передачу з рук у руки);

- *особливості інформаційних зв'язків у банківській сфері* – виокремлюють вертикальні (зв'язки між підрозділами банку відбуваються через наради, збори й особисті зустрічі з керівниками) та горизонтальні (це зв'язки між двома рівними за статусом розділами банку. Головне їхнє призначення – сприяти найбільш ефективній взаємодії підрозділів організації у разі виникнення певних проблем).

3. Психограма – найбільший розділ у професіограмі, який включає 6 підрозділів:

- *дані про соціально-комунікативну сферу особистості* – комунікабельність; відкритість; готовність до співпраці; увага до інших людей; активність в усуненні конфліктів у групі; легкість у встановленні безпосередніх контактів; дипломатичність; вміння вести себе у суспільстві; тонко розумітися на людях; доброзичливе ставлення до людей; власні проблеми тримати у собі й розв'язувати їх самостійно; поважати думку інших як і свою; у конфліктних ситуаціях шукати конструктивні рішення;

- *дані про особистісну сферу працівника банку* – емоційна стабільність або нейротизм у спеціалістів банківської сфери має середній рівень; переважаючим є сангвінічний вид темпераменту; самостійність; наполегливість; розсудливість; стриманість у прояві емоцій; сумлінність; відповідальність; дотримання загальноприйнятих норм і правил; схильність до

лідерських якостей; готовність до співробітництва з незнайомими людьми у незнайомих обставинах; практичність; логічність; для спеціалістів банківської сфери головними є щасливе сімейне життя, здоров'я, любов, матеріально забезпечене життя та цікава робота; важливою умовою успішного виконання працівниками банківської сфери (які безпосередньо взаємодіють з фізичними особами) робочих операцій є їхня впевненість у власних можливостях, здатність до самостійного здійснення професійних обов'язків;

- *дані про емоційно-вольову сферу особистості* – схильні до інтернальної моделі поведінки й характеризуються значно більшою успішністю у житті, більшою впевненістю у собі, незалежністю; за переконаннями моралісти; мають дуже низький рівень соціальної фрустрованості й високий рівень задоволеності соціальними досягненнями в основних аспектах життя, що сприяє високій ефективності діяльності;

- *дані про мотиваційну сферу особистості* – характерною є спрямованість особистості на діяльність (роботу); допомога окремим членам групи; підтримка у досягненні поставленої мети; схильність брати у свої руки керівництво, коли йдеться про вибір завдання; легко й доступно викладають свої думки й міркування;

- *дані функцій пам'яті та уваги* – головне значення у діяльності спеціалістів банківської сфери відіграє довготривала пам'ять, змістом якої є утримання на довгий час особливостей і правил оформлення кредитів, депозитів, неторговельних операцій, утримання у пам'яті знань законодавства, нормативно-правових актів; увага відзначається великим напруженням протягом усього часу роботи спеціалістів банківської сфери і дозволяє їм здійснювати контроль за дотриманням порядку своєї діяльності, за роботою комп'ютерної техніки;

- *чинники, які впливають на зміну функціонального стану* – включають внутрішні організаційні і внутрішні соціально-психологічні чинники.

4. Характеристика помилок у роботі спеціаліста банківської сфери – цей розділ описує помилки за зовнішніми ознаками (дефіцит професійної інформації; неправильне або несвоєчасне сприйняття та оцінка професійно значимої інформації; неякісне або несвоєчасне надання банківських послуг клієнту; несприятливий для клієнта чи неправильний порядок дій, або порушення алгоритму надання послуг; випадіння окремих елементів у робочому циклі; збільшення тривалості часу надання послуги) та за психологічною природою (недостатній рівень вироблення окремих навичок у роботі з комп'ютерною технікою, професійною інформацією; відволікання уваги від взаємодії з клієнтом; недостатні навички комунікації з клієнтом; низький рівень емоційно-вольової регуляції; актуалізація негативних індивідуально-психологічних властивостей (конфліктності, неурівноваженості, домінантності); упереджена негативна або позитивна оцінка працівниками клієнта (явище каузальної атрибуції); стагнація, каузальна атрибуція працівника банку).

5. Основні вимоги до особистісних якостей спеціаліста банківської сфери. Особливості професійної діяльності спеціалістів банківської сфери, які безпосередньо взаємодіють з фізичними особами, передбачають необхідність певних вимог до їхніх професійних та індивідуально-психологічних якостей.

Перші чотири професійно важливі якості, які визначено експертами, відносять до соціальної та комунікативної сфери особистості. Вони визначають здатність швидко встановлювати контакти з людьми, уміти узгоджувати свої дії й об'єктивно оцінювати інших людей та вести переговори.

Другий блок вимог до професійно-важливих якостей характеризується емоційно-вольовими якостями працівників, що вказують на емоційну стійкість, самовладання, самоконтроль, здатність швидко діяти в умовах перешкод, дефіциту часу, уміло брати на себе відповідальність у складних ситуаціях.

Вимоги до індивідуально-психологічних особистостей визначають рівень професійного сприйняття, що виявляється у здатності виокремлювати професійно значиму інформацію, спостерігати, аналізувати, робити висновки й ухвалювати правильне рішення.

Четвертий блок пов'язаний з вимогами до мотиваційної сфери. Вони визначаються спрямованістю на досягнення результату, самореалізацію у професійній діяльності, прагнення знаходити адекватні рішення у взаємодії.

Типологічні й когнітивні вимоги визначено у п'ятому блоці – як такі, що характеризують психомоторні якості особистості (швидкість переключення уваги, мисленнєвої діяльності, сенсомоторних реакцій), а також здатність легко запам'ятовувати словесно-логічну та наочно-образну інформацію, тримати у пам'яті великий обсяг необхідної інформації.

Отже, ієрархія вимог до професійно важливих якостей спеціалістів банківської сфери, які безпосередньо взаємодіють з фізичними особами, що визначено експертами та всією досліджуваною вибіркою за опитувальником О. Ліпмана, розташовано у такому порядку, який співвідноситься з отриманими результатами факторного аналізу, а саме: у першу чергу визначено вимоги соціально-комунікативних якостей обстежуваних, потім – емоційно-вольових, індивідуально-психологічних, а також мотиваційних та типологічних.

Таким чином, на основі теоретичного аналізу, проведеного емпіричного дослідження та розробленої професіограми було розроблено концептуальну модель психологічних особливостей професіографії діяльності спеціалістів банківської сфери, що включає: зовнішні чинники, внутрішні чинники, теоретико-методологічне підґрунтя дослідження, методи професіографії, основні типи професіографії, схему професіографії та вимоги до професійно важливих якостей.

**Психологічне забезпечення професіогенезу
фахівців торгівлі і сфери послуг**



Рис. 6.4. Концептуальна модель психологічних особливостей професіографії діяльності спеціалістів банківської сфери

Джерело: розроблено авторами

ВИСНОВКИ

1. У праці здійснено теоретичні узагальнення й емпіричні дослідження щодо вирішення науково-практичного завдання, яке полягає у комплексному аналізі умов та особливостей професійної діяльності з розкриттям змісту професіограми, психограми і професійно важливих якостей спеціалістів банківської сфери, які працюють з фізичними особами.

2. Практична роль психологічних особливостей професіографії діяльності спеціалістів банківської сфери у системі психологічного забезпечення обумовлена відсутністю цілісного дослідження у наукових джерелах з психології. Це вимагає ретельного підходу до теоретичних основ і сутності професіографії та понятійного апарату як важливого інструментарію, змістовного психологічного аналізу професійної діяльності фахівців. Згідно із сучасною практикою основні підходи до вивчення проблеми включають три напрями – операціонально-технологічний, операторно-технологічний та суб'єктно-діяльнісний. Авторський підхід дослідження і створення професіограми діяльності спеціалістів банківської сфери, які безпосередньо працюють з фізичними особами, ґрунтується на принципах і алгоритмі системної професіографії, а також функціонально-структурному методі професіографічної інтерпретації індивідуальних проявів професійно важливих якостей при зіставленні об'єктивних вимог професії до спеціаліста.

3. Проблема визначення умов і особливостей професійної діяльності спеціалістів банківської сфери є однією з ключових у з'ясуванні психологічних особливостей професіографії їхньої діяльності. Об'єктивно умови й особливості професійної діяльності спеціалістів банківської сфери визначаються зовнішніми, макроекономічними чинниками, а також суттєвим впливом внутрішніх. Виходячи з аналізу

умов і особливостей професійної діяльності та з метою комплексного дослідження запропоновано емпіричну модель дослідження, що включає організацію, психодіагностичний інструментарій, методи теоретико-методологічного, емпіричного та математико-статистичного аналізу отриманих результатів. Дослідження професійно важливих якостей здійснено за результатами кореляційного і факторного аналізу, що дало змогу визначити їхній зміст та структуру. За інформативною вагою виокремлено п'ять компонент професійно важливих якостей, а саме: F1 – соціально-комунікативну; F2 – емоційно-вольову; F3 – індивідуально-психологічну; F4 – мотиваційну; F5 – типологічну. Отримані результати сприяють визначенню особливостей професійно важливих якостей різних груп фахівців.

4. За результатами аналізу рівня розвитку професійно важливих якостей спеціалістів банківської сфери встановлено: ефективність діяльності залежить від відповідності вимог, що висуваються до суб'єкта діяльності за соціально-комунікативною, емоційно-вольовою, індивідуально-психологічною, мотиваційною і типологічною компонентами. Кожна з них містить низку змістових характеристик професійно важливих якостей, наявність і розвиток яких у сукупності та їхніх взаємозв'язках обумовлює ефективність діяльності спеціалістів банківської сфери.

5. Запропоновані професіограма й психограма розкривають особливості аналізу умов професійної діяльності, зміст і структуру компонент професійно важливих якостей банківських спеціалістів, специфіку методів та основних типів професіографії з виокремленням схеми системної професіографії й основних вимог до професійно важливих якостей спеціалістів банківської сфери.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Банківський менеджмент: питання теорії та практики : монографія / О.А. Криклій, Н.Г. Маслак, О.М. Пожар та ін. – Суми : ДВНЗ «УАБС НБУ», 2011. – 152 с.
2. Бодров В.А. Психология профессиональной пригодности : учеб. пособ. / В.А. Бодров. – 2-е изд. – М. : ПЕРСЭ, 2012. – 511 с.
3. Зеер Э.Ф. Психология профессий : учеб. пособ. / Э.Ф. Зеер. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Акад. проект ; Екатеринбург : Деловая кн., 2003. – 336 с.
4. Иванова Е.М. Психология профессиональной деятельности : учеб. пособ. / Е.М. Иванова. – М. : ПЕР СЭ, 2006. – 382 с.
5. Карамушка Л.М. Мотивація підприємницької діяльності / Л.М. Карамушка, Н.Ю. Худякова. – Київ ; Львів : Сполом, 2011. – 206 с.
6. Карамушка Л.М. Технологія формування команд в організаціях / Л.М. Карамушка, О.Г. Романовський, О.А. Філь та ін. – Х. : НТУ «ХПІ», 2011. – 184 с.
7. Кириченко О.А. Банківський менеджмент / О.А. Кириченко, І.В. Гіленко, С. Роголь та ін. – Київ : Знання-Прес, 2002. – 440 с.
8. Клименко М.О. Основи та методологія наукових досліджень : навч. посіб. / М.О. Клименко, В.П. Фещенко, Н.М. Вознюк. – Київ : Аграрна освіта, 2010. – 351 с.
9. Климов Е.А. Психология профессионального самоопределения / Е.А. Климов. – Ростов н/Д : Феникс, 1996. – 512 с.
10. Копилюк О.І. Банківські операції / О.І. Копилюк, О.М. Музичка. – Київ : Центр навч. літ., 2017. – 416 с.

11. Корольчук М.С. Теорія і практика професійного психологічного відбору : навч. посіб. / М.С. Корольчук, В.М. Крайнюк. – Київ : Ніка-Центр, 2012. – 536 с.
12. Максименко С.Д. Метод дослідження особистості / С.Д. Максименко // Практ. психологія та соц. робота. – 2004. – № 7. – С. 1–8.
13. Максименко С.Д. Психологія особистості / С.Д. Максименко, К.С. Максименко, М.В. Папуча. – Київ : КММ, 2007. – 296 с.
14. Методологічні та теоретичні проблеми психології : навч. посіб. / М.С. Корольчук, В.І. Осьодло, Ю.Л. Трофімов та ін. – Київ : Ніка-Центр, 2013. – 296 с.
15. Миронець С.М. До проблеми професіографічного аналізу діяльності медиків-рятувальників / С.М. Миронець // Пробл. екстремал. та кризової психології : зб. наук. пр. – Вип. 12. – Ч. II. – Харків : НУЦЗУ, 2012. – С. 3–11.
16. Оцінка вартості банку : навч. посіб. / Н.П. Шульга, А.М. Арістова, Л. В. Недеря та ін. ; за наук. ред. Н.П. Шульги. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. – 196 с.
17. Підприємництво: психологічні, організаційні та економічні аспекти : навч. посіб. / С.Д. Максименко, А.А. Мазаракі, Л.П. Кулаковська, Т.Ю. Кулаковський. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. – 720 с.
18. Положення про організаційну структуру ПАТ «Банк «Київська Русь».
19. Практикум по общей, экспериментальной и прикладной психологии : учеб. пособ. / под общ. ред. А.А. Крылова, С.А. Маничева. – СПб. : Питер, 2003. – 562 с.
20. Практична психологія : навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закл.] / М.С. Корольчук, В.М. Корольчук, Г.М. Ржевський та ін. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2014. – 728 с.

21. Психологія адаптації студентів до навчальної діяльності : монографія / М.С. Корольчук В.М. Корольчук, І.В. Мостова та ін. ; за заг. ред. М.С. Корольчука. – Ужгород : ТОВ «РІК-У», 2017. – 218 с.
22. Психологія професійного самовизначення особистості : монографія / М.С. Корольчук, В.М. Корольчук, Ю.В. Дроздова та ін. ; за заг. ред. М.С. Корольчука. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. – 280 с.
23. Райгородский Д.Я. Психологическое консультирование. Практическое руководство / Д.Я. Райгородский. – Самара : Издат. дом «Бахрах-М», 2011. – 824 с.
24. Сушко Н.М. Менеджмент персоналу в банках / Н.М. Сушко. – Київ : Центр навч. літ., 2008. – 146 с.
25. Циганова Н. Система мотивації банківського персоналу: проблеми оцінювання та вдосконалення / Н. Циганова // Банк. справа. – 2007. – № 3. – С. 61–63.
26. Marcinkowska, M. (2012). Corporate Governance in Banks: Problems and Remedies. Financial Assets and Investing, 2: 47–67.
27. Mehra H., Morisson A., Shapiro J. (2011). Corporate Governance and Banks: What Have We Learned from the Financial Crisis? Staff Reports of Federal Reserve Bank of New York. Staff Report No. 502. – 42 p.

РОЗДІЛ 7

ПРОФЕСІЙНИЙ СТРЕС ТА ПСИХОДІАГНОСТИЧНИЙ ІНСТРУМЕНТАРІЙ ДОСЛІДЖЕННЯ ЙОГО НАСЛІДКІВ

Актуальність дослідження. Аналіз професійного стресу, його причин, психодіагностики, проявів, подолання та профілактики у науковій літературі свідчить про його актуальність. Результати опитування у 15 країнах Європейського Союзу показали, що 56% працівників відмічають високі темпи роботи, 60% – жорсткі терміни її виконання, 40% – монотонію, 30% скаржилися на стрес та його прояви і майже кожен десятий повідомляв, що на робочому місці до нього застосовують тактику залякування. У Європі економічні збитки від професійного стресу щороку становлять близько 15 млрд євро [7; 8; 12; 16; 29].

Діяльність підприємців як суб'єктів ринкових відносин здійснюється в умовах жорсткого конкурентного ринкового середовища, що з одного боку, сприяє економічному розвитку як окремого підприємця, так і суспільства у цілому, є рушійною силою соціального й економічного прогресу.

З іншого боку, діяльність підприємців сфери торгівлі відбувається у складних умовах, пов'язаних з особистими фінансово-економічними ризиками, під впливом напружених реалій відбувається відставання темпів пристосування, адаптації до змін, які відбуваються раптово, неочікувано, з негативними наслідками. При цьому підприємці торговельних мереж зазнають значних нервово-психічних навантажень, що значним чином впливає на функціональні можливості особистості та підвищує ризик розвитку професійного стресу, робота в умовах якого є серйозним випробовуванням.

Для підприємців сфери торгівлі фактор стресу є супроводжуваним, але не слід розглядати його лише як негативний вплив на професійну діяльність. Стрес може руйнувати людину, знижувати ефективність її роботи і якість життя, а може й сприяти мобілізації людини, підвищити її адаптаційні можливості в умовах дискомфорту й небезпеки.

У психологічній науці значна кількість досліджень як зарубіжних, так і вітчизняних дослідників присвячена вивченню окремих сторін професійного стресу, аспектів професійної кризи, професійної деформації, професійного вигорання у представників різних професійних груп – працівників освітніх організацій (Л. Березовська, В. Богуш, В. Бойко, Н. Булатевич, С. Маслач, Т. Ронгінська, І. Сурніна, Т. Форманюк, Л. Карамушка, В. Паньковець та інші); спортсменів (Б. Вайт, В. Морган, Р. Сміт, Р. Уейнберг, Р. Флиппин, А. Хакней, Г. Ложкін, А. Косенко та інші); працівників медичних закладів (Г. Каплан, І. Куш, К. Маслач, Г. Робертс, Б. Седок, В. Семеніхіна, К. Черніс, А. Юр'єв, Л. Юр'єва та інші); достатньо велика кількість праць присвячена проявам і детермінантам представників ризиконебезпечних професій (Ю. Александровський, М. Решетников, Н. Тарабріна, М. Корольчук, В. Крайнюк, В. Моляко, В. Осьодло, О. Тімченко, В. Медведєв, С. Миронець та інші).

Аналіз досліджень професійного стресу свідчить, що ця проблема нині недостатньо розроблена як у теоретико-методологічному, так і у практичному аспектах. На сьогодні загальні наукові підходи вивчення професійного стресу, психодіагностичний апарат та негативні його прояви потребують подальшого вивчення з метою вчасної діагностики, адекватної профілактики й подолання негативних наслідків професійного стресу. Важливість і гострота обраної проблеми, її недостатнє теоретичне обґрунтування та практичне спрямування визначили напрям наукового пошуку.

Метою дослідження є аналіз наукових підходів дослідження, психодіагностики та проявів професійного стресу у підприємців торговельної сфери й розробка програми його профілактики і подолання.

Відповідно до мети визначено **завдання** дослідження:

- здійснити теоретичний аналіз наукових підходів вивчення професійного стресу у торговельній сфері системи взаємодії «людина-людина»;
- визначити організаційно-методичне підґрунтя та розробити психодіагностичний інструментарій дослідження;
- розкрити зміст, структуру і прояви професійного стресу у підприємців сфери торгівлі.

Об'єкт дослідження – професійний стрес як психологічне явище в діяльності підприємців торговельної сфери.

Предмет дослідження – особливості наукових поглядів на професійний стрес та психодіагностичний інструментарій дослідження його проявів і наслідків.

Методи дослідження. Для досягнення поставленої мети та вирішення завдань використано теоретичні й емпіричні методи дослідження:

- *теоретичні*: аналіз наукової літератури, узагальнення отриманої інформації та її систематизація;

- *емпіричні*: експеримент (констатувальний і формувальний), анкетування, бесіда, спостереження та психодіагностичні методи.

Було обґрунтовано та впроваджено методики, спрямовані на визначення кількісних характеристик професійного стресу – «Тест на стресостійкість», «Тест самооцінки стресостійкості» (С. Коухена і Г. Віліансона) та якісних показників його проявів – «Комплексна оцінка проявів стресу», «Вегетативні прояви стресу» (Ю. Щербатих) [32]; передбачається авторська дослідницька анкета – «Диференційно-інтегральна оцінка проявів професійного стресу у підприємницькій діяльності». Дослідження індивідуальних копінг-стратегій долаючої поведінки професійного стресу буде проведено за методикою «Подолання стресу» (С. Хобфолл) [32]; особистісних характеристик – за методиками «16-ти факторний особистісний опитувальник Кеттелла»; «Локус контролю»; емоційно-вольової сфери – за методиками «Емоційно-вольова саморегуляція» (Е. Ейдман, А. Зверков) [5]. Мотиваційну сферу буде вивчено за методиками «Мотиви підприємницької діяльності» (Л. Карамушка, Н. Худякова) [8].

Наукова новизна результатів дослідження полягає у тому, що *вперше*:

- обґрунтовано психодіагностичний інструментарій та запропоновано нову модель диференційно-інтегративного вивчення професійного стресу, яка включає індивідуально-психологічні, емоційні, біологічні (фізіологічні) й поведінкові прояви;

• визначено психологічні особливості детермінант і проявів *професійного* стресу, залежно від його рівнів, у підприємців сфери торгівлі на професійному, психологічному, соціальному та функціонально-динамічному рівнях.

Удосконалено загальні підходи до психологічної діагностики детермінант і проявів професійного стресу за визначеним інформативним комплексом прямих та побічних показників і диференційно-інтегральної його оцінки.

Набуло подальшого розвитку уявлення про наукові підходи щодо умов розвитку професійного стресу у діяльності підприємців сфери торгівлі.

Практичне значення отриманих результатів полягає у тому, що з'ясовані особливості дезадаптаційних розладів під час стресу надають змогу розробити цілеспрямовану програму його профілактики та використовувати науково-педагогічними працівниками у системі підготовки практичних психологів у закладах вищої освіти. Інші відомства, установи й організації можуть застосовувати її з метою профілактики і подолання професійного стресу, його попередження та вироблення адекватних стратегій поведінки для усунення і регуляції негативних наслідків професійного стресу.

Практичну цінність становить обґрунтований інформативний психодіагностичний інструментарій та розроблена авторська анкета «Диференційно-інтегральна оцінка професійного стресу у підприємців сфери торгівлі» для діагностування проявів професійного стресу на ранніх стадіях, що дає змогу своєчасно й адекватно визначити його особливості і застосувати методи превентивної профілактики у процесі діяльності.

Аналіз наукових поглядів на професійний стрес. Широко відомі у нашій країні фізіологічні уявлення про стрес Г. Сельє на сьогодні – скоріше надбання історії, аніж сучасні наукові дані. Знання про структуру стресу, насамперед психологічні наслідки його впливу значно змінилися й ускладнилися. Це стосується як визначення самого стресу, так і його похідних, наприклад, способів подолання стресу (копінгу), а також методів їхньої психодіагностики (оцінки) і психологічного впливу на безпосередні й віддалені наслідки

стресогенних розладів у посттравматичний період (Ю. Александровський, В. Абабков, М. Перре; Н. Тарабріна, Р. Лазарус, В. Крайнюк) [2; 1; 30; 34; 16].

Про те, що психічні навантаження викликають або сприяють появі різних психічних розладів, було відомо давно. Однак, дотепер залишається недостатньо зрозумілим, чим є такі події: причиною чи тільки пусковим фактором подальших розладів; чим можна пояснити варіабельність реакцій на стрес; чому одні люди швидко реагують формуванням психічних або соматичних розладів, а інші залишаються резистентними до стресу або навіть здатні отримати з нього корисний досвід.

У своїх працях В. Крайнюк стверджує, що більшість як вітчизняних, так і закордонних монографій у сфері стресу присвячені переважно одній з тем: теоретичній, дослідницькій, діагностичній або питанням психологічного втручання. Це може утруднювати розуміння їхнього взаємозв'язку і часто призводить до науково необґрунтованого вибору, наприклад, діагностичних або психотерапевтичних підходів [16].

Таким чином, психологічні знання щодо розуміння стресу і його наслідків обмежені. Окрім того, стійкість до професійного стресу малодосліджена проблема, нині не існує її цілісної концепції, тому завданням цього наукового дослідження є відповідь на подібні питання. Психологічний аналіз розуміння стресу, копінгу, наслідків стресових впливів у посттравматичний період дасть змогу комплексно представити сучасну концепцію стресу, визначити принципи, структурні елементи, методи психодіагностики, психопрофілактики і психотерапії професійного стресу.

Психічним проявам синдрому, описаного Г. Сельє, було присвоєно найменування *психологічний стрес*. Р. Лазарус і Р. Ланьєр у своїх працях визначали його як реакцію людини на особливості взаємодії між особистістю й навколишнім світом. Пізніше це визначення було уточнено: психологічний стрес став інтерпретуватися не тільки як реакція, але і як

процес, у якому вимоги середовища розглядаються особистістю, виходячи з її ресурсів та ймовірності вирішення проблемної ситуації, що виникла, яка визначає індивідуальні розходження в реакції на стресову ситуацію.

Особливостями психологічного стресу є наступне: цей вид стресу може запускатися не тільки реально діючими, але й імовірними подіями, які ще не відбулися, але їхнього настання суб'єкт боїться.

Друга особливість психологічного стресу – суттєве значення оцінки людиною ступеня своєї участі в активному впливі на проблемну ситуацію з метою її нейтралізації. Показано, що активна життєва позиція (або хоча б усвідомлення можливості впливати на стресорний фактор) призводить до активації переважно симпатичного відділу вегетативної нервової системи, тоді як пасивна роль суб'єкта у ситуації, яка створилася, обумовлює перевагу парасимпатичних реакцій [9; 10; 13; 16; 26].

Класична концепція стресу Г. Сельє передбачає три фази (стадії) його розвитку:

- 1) стадію тривоги;
- 2) стадію резистентності;
- 3) стадію виснаження.

На першій стадії відбувається мобілізація захисних сил організму, у першу чергу, – гормонів коркового шару наднирок. Стадія тривоги, залежно від сили й характеру впливу, має різну тривалість і, як правило, призводить до пристосування організму до нових умов існування.

Перехід до стадії резистентності (адаптації) означає, що організм пристосувався до нового подразника, хоча це пристосування і вимагає підвищених витрат енергії й антистресорних гормонів.

Початок третьої стадії виснаження пов'язаний, у розумінні Г. Сельє, з виснаженням «адаптаційної енергії», під якою він розумів не лише запаси глюкокортикоїдів у корі наднирок.

Якщо звернутися до феномена психологічного стресу, то «стадія виснаження» відповідає явищам розпачу, безсилля і фрустрації, що охоплюють людину у безнадійній ситуації.

У свою чергу, перша стадія розвитку стресу, на думку деяких авторів, поділяється на декілька більш коротких періодів мобілізації адаптаційних резервів. На думку Л.А. Китаєва-Смика, перший період «стадії тривоги» займає від кількох хвилин до декількох годин і полягає у мобілізації «поверхневих» резервів. У більшості людей він проявляється у формі стенічних емоцій і підвищенні працездатності [10].

Якщо мобілізована по тривозі адаптаційна захисна активність не усуває стресу, то включаються програми перебудови діючих функціональних систем. Цей процес є основним змістом другого періоду стадії тривоги, що супроводжується зниженням працездатності і хворобливим станом людини. Однак висока мотивація, установки та інші психологічні фактори здатні забезпечити у цьому періоді «надмобілізацію» адаптаційних резервів, що може забезпечити високий рівень працездатності (принаймні у здорових людей). Проте при перевтомі, наявності хронічних захворювань або в осіб літнього віку «надмобілізація» резервів на цій стадії може тільки загострити приховані захворювання й викликати інші хвороби стресу (судинні, запальні та психічні). За даними Л.А. Китаєва-Смика, тривалість другого періоду у середньому складає 11 діб [10].

Під час третього періоду першої фази стресу спостерігається процес поки ще хиткої адаптації до стресорного фактора. Тривалість його, за даними різних авторів, коливається у широких межах і може складати кілька тижнів.

Усе різноманіття поведінкових проявів стресу можна розділити на чотири групи, а саме: порушення психомоторики, порушення режиму дня, професійні порушення, порушення соціально-вольових функцій. Порушення психомоторики можуть проявлятися: у надлишковій напрузі м'язів (особливо часто – обличчя й «коміркової» зони); тремтінні рук; зміні ритму дихання; тремтінні голосу; зменшенні швидкості сенсомоторної реакції; порушенні мовних функцій тощо.

Порушення режиму дня можуть виражатися у скороченні сну, зміщенні робочих циклів на нічний час, відмові від корисних звичок і заміні їх на неадекватні способи компенсації стресу.

Професійні порушення можуть виражатися у збільшенні числа помилок при виконанні звичних дій на роботі, у хронічній нестачі часу, у низькій продуктивності професійної діяльності. Погіршується погодженість рухів, їхня точність, узгодженість необхідних зусиль.

Порушення соціально-рольових функцій при стресі виражається у зменшенні часу, що приділяється на спілкування із близькими й друзями, підвищенні конфліктності, зниженні сензитивності під час спілкування, появі різних ознак анти-соціальної поведінки. При цьому людина, яка перебуває у тривалому стресі, менше враховує соціальні норми й стандарти, що може проявлятися у втраті уваги до свого зовнішнього вигляду. Дістрес негативно позначається й на соціальних зв'язках з іншими людьми. Під час переживання глибокого стресу можуть значно погіршуватися стосунки з близькими людьми й колегами по роботі аж до повного розриву, причому основна проблема залишається невирішеною, а у людей виникають важкі переживання провини й безвиході.

При стресі як правило страждають усі сторони інтелектуальної діяльності, у тому числі такі базові властивості інтелекту як пам'ять і увага.

Поведінкові ознаки стресу:

- 1) порушення психомоторики (надлишок напруги м'язів, зміни ритму дихання);
- 2) зміни стилю життя (зміни у режимі дня, порушення сну);
- 3) професійні порушення (зниження виробничої діяльності, працездатності, підвищення втоми);
- 4) порушення соціально-рольових функцій (зростання конфліктності, підвищення агресивності тощо).

Слід також зазначити можливе порушення нормальної взаємодії півкуль мозку при сильному емоційному стресі у бік більшого домінування правої, «емоційної» півкулі, і зменшення впливу лівої, «логічної» половини кори великих півкуль на свідомість людини. Усі вищезгадані процеси не тільки є наслідком розвитку психологічного стресу, але й перешкоджають його успішному і своєчасному вирішенню, оскільки зниження розумового потенціалу утруднює пошуки виходу зі стресової ситуації.

Отже, інтелектуальні ознаки стресу виявляються:

- у змінах уваги (труднощі зосередження, підвищене відволікання, звуження поля уваги);
- у зниженні мислення (порушення логіки, спутане мислення, труднощі у прийнятті рішень, часті збої у визначеннях, зниження творчого потенціалу);
- погіршується показник пам'яті (зниження показників оперативної пам'яті, проблеми з відтворенням інформації).

Порушення комплексних фізіологічних функцій нормальної діяльності окремих органів і їхніх систем, з одного боку, та відображення цих порушень у свідомості, з іншого боку, призведуть до комплексних фізіологічних і біохімічних порушень: зниження імунітету, підвищеної стомлюваності, частих нездужань, зміни маси тіла тощо.

Емоційні прояви стресу стосуються характеристик загального емоційного фону, що набуває негативного, похмурого, песимістичного відтінку. При тривалому стресі людина стає більш тривожною порівняно з її нормальним станом, зневірюється в успіху і у випадку особливо затяжного стресу може впасти у депресію.

Таким чином, фізіологічні ознаки стресу виявляються через:

- суб'єктивно визначені зміни (утруднене дихання, болі у серці, головні болі, неприємні відчуття у кишечнику, загальний дискомфорт);
- об'єктивні зміни в окремих системах та органах (підвищення артеріального тиску, частота серцевих скорочень, зміна судинного тону, надлишкова м'язова напруга, порушення секреції травних залоз тощо);

- порушення комплексних фізіологічних функцій (підвищена втомлюваність, зниження імунітету, часті занедужання, швидка зміна маси тіла тощо).

На фоні такого зміненого настрою у людини, що переживає стрес, проявляються сильні емоційні спалахи, найчастіше – негативного характеру. Це можуть бути емоційні реакції дратівливості, гніву, агресії, аж до афективних станів. Тривалий або повторюваний короткочасний стрес може призводити до зміни усього характеру людини, у якому появляються нові риси або підсилюються ті, що уже були: *інтроверсія, схильність до самозвинувачень, занижена самооцінка, підозрілість, агресивність* тощо.

За наявності певних передумов усі вищеописані зміни виходять за межі психологічної норми й набувають рис психопатології, які найчастіше проявляються у вигляді різних неврозів (астенічного, неврозу тривожного очікування тощо).

Отже, емоційні ознаки стресу виявляються через:

- зміни загального емоційного фону (похмурий настрій, відчуття постійної туги, депресії, хвилювання, підвищення тривожності);

- вираження негативних емоцій (роздратованість, приступи гніву, агресії, почуття відчуження, самотності);

- зміни у характері (підозрілість, зниження самооцінки, посилення інтроверсії);

- виникнення невротичних станів (невроз тривожного очікування, астенічний невроз).

Як одне із загальних визначень стресу, можна розглядати його як такий психологічний стан організму, коли існує невідповідність між здатністю організму справитися з вимогами навколишнього середовища і рівнем таких вимог [1; 10; 16; 32].

Поняття стресу було диференційоване Г. Сельє [26] уведенням понять «еустрес» і «дистрес». Еустресом називається стан втрати рівноваги, який переживає суб'єкт при відповідності висунутих до нього вимог та наявних ресурсів для їхньої реалізації. Поняття «дистрес» стосується таких

психічних станів і процесів, при яких постійно або тимчасово порушується рівновага між вимогою до індивіда і його ресурсів внаслідок недостатності останніх.

У своїх працях В. Абабков, М. Перре [1] і Р. Лазарус [34] вказують, що стрес – це багатозначне поняття, що включає чотири основні значення.

1. Стрес як подія, котра несе додаткове навантаження. У цьому випадку стрес є ситуативним, дратівним феноменом, який ускладнює перебіг подій.

2. Стрес як реакція. Стрес може бути реакцією на визначену подію й у цьому випадку називається емоційною реакцією, пов'язаною зі стресом (стресовим переживанням).

3. Стрес як проміжна змінна. У цьому випадку стрес розглядається як проміжний процес між подразником і реакцією на нього.

4. Стрес як трансактний процес. Стрес може бути представлений процесом зіткнення індивіда з навколишнім світом. Р. Лазарус [34] вважає, що стрес як трансактний процес починається зі специфічної оцінки якої-небудь події і власних ресурсів з її подолання. У результаті формуються емоції, виникають адаптивні реакції. У цьому випадку стрес є процесом, що перебуває у постійній взаємодії індивіда з навколишнім світом.

При розгляді стресу у вигляді трансактного процесу структура стресового епізоду (як мікроподії повсякденного життя після впливу стресора) може бути представлена послідовністю його елементів:

- усвідомлення стресора та його оцінка;
- порушення гомеостазу, пов'язані зі стресом емоції і процеси пізнання;
- копінгова дія (реакція);
- результат копінгу й нова оцінка ситуації (з поверненням до першого елементу даної структури при неуспішності копінгу).

Сутність копінгу розглядається Р. Лазарусом [34] як когнітивні і поведінкові зусилля з керування специфічними

зовнішніми або внутрішніми вимогами (і конфліктами між ними), що оцінюються як такі, що перевищують ресурси особистості.

Стреси можуть викликати розлади фізичної, психічної і соціальної складової цілісності людини. Наприклад, падіння зосередженої на своїх проблемах людини з подальшим переломом кісток призводить до порушення фізичної цілісності, а сильна образа – до психічних і соціальних наслідків. Стресові реакції, або відповіді на вплив стресу, можуть бути фізіологічними, поведінковими, когнітивними та емоційними. Поведінкові (агресія, уникнення, втеча, дезорганізація), фізіологічні (автономне збудження, нейроендокринні зміни), когнітивні (порушення концентрації уваги, пам'яті, неправильне тлумачення), емоційні (страх, гнів, туга).

Типовими емоційними стресовими реакціями є переживання страху, суму або гніву. Когнітивними наслідками стресу можуть бути порушення концентрації уваги, розлади запам'ятовування, помилки мислення. Поведінкові реакції поділяються на втечу і напад. Складні й специфічні фізіологічні реакції на стрес виявляються через суб'єктивні та об'єктивні зміни і порушення окремих систем або комплексу фізіологічних функцій.

Отже, сучасні уявлення про стрес включають чотири основні його значення:

- 1) стрес як подія, що несе додаткове навантаження;
- 2) стрес як реакція;
- 3) стрес як проміжна змінна;
- 4) стрес як трансактний процес.

В останньому випадку стрес є процесом взаємодії індивіда з навколишнім світом. При розгляді стресу у вигляді трансактного процесу структура стресового мікроепізоду представлена наступними елементами:

- 1) усвідомлення стресора та його оцінка;
- 2) порушення гомеостазу, пов'язані зі стресом емоційні когнітивні процеси;
- 3) копінгова реакція;
- 4) результат копінгуї нова оцінка ситуації.

Особливості проявів стресу проявляються у поведінковій, емоційній, когнітивній та фізіологічній сферах. Рівень проявів компонент стресу викликають професійний стрес, що є перспективою подальших теоретичних та емпіричних досліджень.

Обґрунтування психодіагностичного інструментарію дослідження професійного стресу. При організації наукового дослідження використовується поєднання строгоформалізованих і малоформалізованих засобів діагностики. Строгоформалізовані (об'єктивні) засоби діагностики дозволяють отримувати інформацію, за допомогою якої можна кількісно і якісно порівняти досліджуваних один з одним. Для них характерні регламентація, об'єктивізація та стандартизація процедури. Малоформалізовані (діалогічні) засоби діагностики дозволяють досліджувати психічні процеси і явища, що слабо піддаються об'єктивізації або є мінливими за змістом [13; 16; 18; 30].

До загальних принципів наукового вивчення психічних явищ Б.Г. Ананьєв відносить відображення об'єктивної істини, перевірку закономірностей, які вивчаються на практиці, сувору об'єктивність при вивченні психіки, дослідження психічних явищ у процесі діяльності людини, вивчення усіх психологічних феноменів у розвитку [3, с. 194]. Головним принципом психологічного дослідження вважається його об'єктивність.

Як правило, методи психологічного дослідження поділяють на декілька основних груп – теоретичні, емпіричні, інтерпретаційні та інші [3; 8; 19].

Зважаючи на загальновизнаний підхід необхідності комплексного, усебічного вивчення людини [11; 13; 22; 23; 24], а також складність, багатогранність проблем психофізіологічного забезпечення діяльності та адаптаційних можливостей людини як найбільш придатна для репрезентації системи дослідницьких методів, що використовувалися для вирішення поставлених завдань, була обрана класифікаційна схема, запропонована Б.Г. Ананьєвим [3, с. 296–311].

Ця схема включає чотири великі групи методів: організаційні, емпіричні, методи обробки даних та інтерпретаційні.

Методи емпіричного дослідження професійного стресу, безумовно, включають загальноприйняті й класичні, такі як: спостереження, анкетування, психологічне тестування, експертне оцінювання та експериментальний метод.

Існують об'єктивні і суб'єктивні методи оцінки рівня стресу. До об'єктивних відносять оцінку стану серцево-судинної й дихальної систем організму, аналіз активності вегетативної нервової системи, оцінку психомоторних реакцій організму людини при стресі та інші методи оцінки психофізіологічного статусу при стресі.

Останнім часом усе більшу популярність завоюють комплексні методи дослідження стресу. Це пов'язано з тим, що відповідна реакція організму на вплив стресора сама по собі є комплексною і системною, охоплюючи усі ієрархічні рівні організму. Саме тому особливий інтерес до вивчення викликає взаємодія різних систем: нервової, гуморальної, серцево-судинної, м'язової тощо.

Найбільш простим і оперативним методом оцінки функціонального стану людини при стресі є вимір частоти серцевих скорочень (пульсу).

Нині особливий інтерес дослідників викликає метод вивчення варіабельності серцевого ритму як інструменту дослідження механізмів і шляхів реалізації емоційного стресу. Привабливість цього методу обумовлена доступністю його застосування й великою інформативністю, що дозволяє реєструвати не тільки показники роботи серця як окремого органа, але й стану систем регуляції вегетативного гомеостазу у цілому [11; 13; 16; 24].

Надзвичайно різнобічними виявилися методи оцінки психомоторних реакцій, що застосовуються при вивченні психологічного стресу: визначення ступеня напруги окремих м'язових груп за допомогою міограми (запис електричних розрядів м'язових волокон); визначення ступеня надлишкової напруги м'язів і плавності рухів за показником тремору (мимовільного тремтіння); визначення швидкості простої або складної сенсомоторної реакції.

З поведінкових порушень при професійному стресі досить точний кількісний вимір можливий у відношенні ступеня напруги м'язів, що визначають за вираженістю *тремору*.

Іншим методом дослідження психомоторних реакцій людини є оцінка її сенсомоторних реакцій – часу від подачі стимулу (наприклад, загоряння сигнальної лампочки визначеного кольору) до реакції досліджуваного (натискання на кнопку відповідного кольору).

При професійному стресі у людей з урівноваженим типом вищої нервової діяльності швидкість сенсомоторної реакції зростає, а у осіб з перевагою процесів збудження над гальмуванням в умовах стресу показники сенсомоторної реакції погіршуються.

Ці дослідження мають важливе теоретичне значення, бо показують, що перехід стресу у дистрес або еустрес залежить не тільки від характеристик самого стресора, але й від особливостей первинної стресостійкості типу ВНД людей, що переживають стрес [10; 11; 12; 16; 32].

Окрім стану серцево-судинної, дихальної і м'язової систем людини, рівень стресу можна оцінювати за функціонуванням системи терморегуляції і за величиною шкірно-гальванічної реакції (або опору шкіри). Відзначається, що у процесі актуалізації старого стресу (при спогаді про психотравмуючу ситуацію) відбувалося різке збільшення частоти й амплітуди шкірно-гальванічної реакції.

Нині широко застосовуються суб'єктивні методи оцінки рівня стресу, що включають психологічне тестування та інтроспекцію. На сьогодні існує багато варіантів тестів, котрі виявляють тривожність, кожен з них по-різному відбиває компоненти тривожного стану при стресі. В одних тестах враховуються лише суб'єктивні компоненти тривоги, в інших – її вегетативні прояви. На жаль, у найбільш розповсюджених нині клінічних тестах, що визначають рівень тривожності, не розділяються феномени, властиві активації симпатичної або парасимпатичної нервової системи, що утруднює виявлення зв'язків між показниками тривожності, які визначаються за цими шкалами, і фізіологічними проявами страху й тривоги [2; 5; 8; 10; 13; 16; 20; 22; 23].

Окрім традиційних вимірів тривожності як особистісної риси останнім часом намітилася тенденція до виявлення прихованої або явної причини цієї тривожності, що реалізується у виді конкретних страхів (об'єктів тривоги).

Як з'ясувалося, у кожної людини є індивідуальна ієрархічна структура страхів особистості, що визначає, на які впливи, у першу чергу, в людини розвивається психологічний стрес. Для визначення цієї структури був створений опитувальник, котрий виявляє систему актуальних страхів особистості – ОАС [2].

Найбільш розповсюдженими методиками вважаються такі як: вивчення тривожності Спілбергера-Ханіна, «Самооцінки тривоги Цунге», опитувальник на вивчення актуальних страхів особистості (ОАС), тест на дослідження емоційних станів (САН) [5; 14]. У сучасній психодіагностиці існує небагато тестів, спрямованих на безпосередній прямий вимір рівня професійного стресу, а саме: «Тест на дослідження стресостійкості», «Бостонський тест на стресостійкість», «Тест самооцінки стресостійкості С. Коухена і Г. Вілліансона», «Методика на вивчення вегетативних проявів стресу», «Дослідження комплексної оцінки стресу». Безпосередньо виміри рівня стресу здійснюють за тестами «Професійний стрес», «Причини стресу на вашій роботі» Ю.В. Щербатих [32].

У деяких випадках застосування бланкових тестів утруднене або ж не дозволяє провести повний аналіз причин стресу. У таких ситуаціях більш інформативними виявляються методи інтроспекції, що дозволяють провести структурний самоаналіз причин стресу і його подальшого розвитку [1; 6; 9; 10; 16; 20; 23].

Прогнозування стресостійкості особистості має велике наукове, прикладне й практичне значення у різних сферах людської діяльності.

На сьогодні існують різні методи прогнозування стресостійкості як реакцій людини на стрес. До цих методів відносяться: використання ідентичних стресорів; дозованих тестових стресів; уявне моделювання стресорних ситуацій; прогнози на основі психологічних тестів і опитувальників; математичні моделі; створення модельної стресорної ситуації.

Іншим способом оцінки прогнозу стійкості до професійного стресу є уявне моделювання емоційно значимих ситуацій – актуалізація стресу шляхом простих спогадів або з використанням методик нейролінгвістичного програмування (НЛП). В останньому випадку досліджуваному пропонується згадати ситуацію, коли він відчував максимальне хвилювання. Застосування спеціальних методів НЛП – так званих «якорів», що за своєю суттю є кінестетичними умовними подразниками, а також залучення усіх основних сенсорних каналів дозволяють викликати у людини досить подібну з реальною картину вегетативних реакцій і по ній судити про характер реагування тієї або іншої людини на стрес. Недоліком такого методу прогнозування є необхідність тривалої індивідуальної роботи з досліджуваним та вміння використовувати такі способи експериментатором, що створює обмеження для масового використання цього методу.

Багато авторів визначають низку стресорів, які використовуються у спортивній і військовій психології для перевірки стресостійкості людини:

- змагальна обстановка виконання завдань і створення підвищеної мотивації до перемоги;
- несподівані сильні впливи (гучні звуки, світлові спалахи, холодні дотики, електрошкіряні подразники);
- показ психотравмуючих картин або кадрів із фільмів;
- виконання дій, що мають реальний стресогенний вплив (стрибки з парашутом, «обкатування танками», «обкурювання» газами у протигазах, обстріл із закріпленого на верстаті кулемета);
- установка на невідворотність болючого впливу (покарання електричним струмом на випадок помилки при виконанні тесту) [6; 15; 33; 35].

Зрозуміло, що далеко не усі із запропонованих цими авторами методів можна застосовувати у повсякденній практиці психолога для оцінки стресостійкості. З прийнятних методів можна відзначити спеціальне створення труднощів у виконанні мотивованої діяльності під виглядом дефіциту часу або координаційної складності, а також емоціогенне інструктування при високій особистій значимості контрольних дій, які виконуються.

Останнім часом з'явилися нові перспективи для прогнозування стресових реакцій з використанням методів математичного аналізу варіабельності серцевого ритму. Використовуючи спектральні характеристики серцевого ритму для індикації активності різних контурів керування, можна підійти до вирішення завдання оцінки й прогнозування функціонального стану організму при інформаційних навантаженнях. Отримані у результаті лабораторного моделювання дані надалі піддаються математичній обробці [9; 11; 13].

На сьогодні усе більшу популярність здобуває метод множинної регресії, що дозволяє будувати досить точні математичні моделі на підставі зіставлення великого числа вихідних даних [19, 23]. «З метою прогнозу нещасних випадків необхідно виявити психологічні причини їхнього виникнення. Нині Л.Ф. Кожанівські та Я.О. Серіков пропонують два основних підходи для проведення психологічного аналізу – клінічний і статичний».⁶

Загальні підходи оцінки впливу стресорів на особистість мають особливе психодіагностичне значення для з'ясування проявів професійного стресу. У середині 60-х рр. ХХ ст. був розроблений перший нормативний метод – «Оцінна шкала повторного соціального пристосування» (Social Readjustment Rating Scale – SRRS), що охоплює 43 життєві події, до яких, як було встановлено при дослідженні, необхідно заново пристосовуватися (основна вага при нормуванні надається шлюбіві; розкид значень від 0 до 100). Визначивши значення за шкалою, можна оцінити індивідуальний ризик занедужати яким-небудь психічним або соматичним розладом після нагромадження таких подій. Після критики SRRS за багатьма пунктами (надання значення події теоретично не погоджено; події є частково наслідком якого-небудь розладу тощо) виникло безліч інших інструментів виміру. Деякі з них засновані на шкалі SRRS [1]. Методики різняться за аспектами:

⁶ Серіков Я.О. Безпека життєдіяльності – секьюритологія. Проблеми. Завдання. Шляхи вирішення : монографія / Я.О. Серіков, Л.Ф. Коженевські. – У 2-х ч. – Ч. 2. – Харків : ХНАМГ, 2012. – С. 158.

- методичні: опитувальник або інтерв'ю, кількість зареєстрованих подій, стандартизовані форми відповідей або вільне відтворення, часовий проміжок реєстрації (від декількох місяців до декількох років), критерії включення (часовий проміжок, тяжкість, вид тощо);

- змістові: тривалість, вид (утрата, придбання; погроза, виклик тощо), тяжкість стресової події, ступінь зміни, кумуляція подій, інтенсивність стресу, здивованість подією; події: індивідуальні або колективні, нормативні або випадкові, нові чи повторні (досвідченість у даній події), бажані або небажані, залежні чи незалежні, тимчасові або хронічні; контрольованість; зв'язок із психічним розладом;

- оцінні: число стресових подій (сумарні величини), значення адаптації, значення стресу (у цілому, для окремих сфер); життєві сфери подій (робота, родина тощо), надання значення (тяжкість, тривалість, ступінь зміни тощо), значення інтенсивності (втрата, придбання, збиток тощо), позитивні або негативні значення змін тощо.

Основні методи психодіагностики стресу й стресостійкості, що використовуються в англо- і німецькомовних країнах, а також прізвища їхніх авторів подаються нижче [1; 16; 22; 23].

1. Оцінна шкала повторного соціального пристосування – Social Readjustment Rating Scale (SRRS) і Т. Н. Holmes, R. Н. Rahe, 1967. Опитувальник самооцінки критичних життєвих подій, про що згадувалося на початку.

2. Перелік життєвих подій і складностей – Life Events and Difficulties Schedule (LEDS) – G. W. Brown, T. O. Harris, 1995. Напівструктуроване інтерв'ю для ретроспективної реєстрації критичних життєвих подій і хронічних стресорів.

3. Мюнхенський список подій – Munchner Ereignis Liste (MEL) – von Maier-Diewald et al. (Westhoff G., 1993). Опитувальник самооцінки або стандартизоване інтерв'ю для ретроспективної оцінки критичних життєвих подій. Методика має 49 пунктів і шкали, що відбивають кількість, інтенсивність, контрольованість, ступінь бажаності подій.

4. Шкала повсякденних складностей – Daily Hassels Scale – A.D. Kanner, J.C. Coyne, C. Schafer, R.S. Lazarus (Westhoff G., 1993). Опитувальник самооцінки або стандартизоване інтерв'ю з приводу повсякденних складностей, що дає їхню ретроспективну оцінку за 117 пунктами з урахуванням кількості та інтенсивності стресорів.

5. Перелік повсякденних стресів – Daily Stress Inventory (DSI) – Brantley, Jones (Kosarz P., Hrabal V., Traue H.S., 1997). Опитувальник самооцінки з підведенням підсумків за день при вечірній реєстрації, що має 60 пунктів і дві шкали: кількість та інтенсивність стресів.

6. COMES/COMRES (COMputer-assisted REcoding System – система запису за допомогою комп'ютера) – M. Perez, M. Reicherts (1989). Метод полягає у веденні щоденника само-реєстрації стресових подій за допомогою мініатюрного (кишенькового) комп'ютера. Цей метод, на відміну від попередніх, дозволяє здійснювати комплексну оцінку впливу повсякденних стресорів за багатьма пунктами безпосередньо після стресових подій.

Особливо часто використовуються «Перелік життєвих подій і складностей» (LEDS) та «Мюнхенський список подій» (MEL). Ці методи істотно відрізняються один від одного. LEDS створений як напівструктуроване інтерв'ю й орієнтується на пояснення умов, що супроводжують стресові життєві події, які відбулися за останній рік. Події не задані, а вказуються досліджуваними. MEL також проводиться як інтерв'ю, але може бути запропоноване досліджуваним і у формі опитувальника. MEL складається з переліку стресових подій, що переживаються через певний час (найчастіше за останні 12 місяців). Події оцінюються за фактом їхньої наявності, інтенсивності пережитого стресу, його контролюваності і бажаності.

Отже, зважаючи на комплексний підхід психологічної діагностики професійного стресу, його рівень визначають за прямими й побічними показниками. Існує незначна кількість прямих методик на визначення його рівня. Як побічні

показники професійного стресу використовують блок інформативних методик, спрямованих на його прояви через вираженість чотирьох факторів стресостійкості – особистісних, соціальних, типологічних, поведінкових. Останнім часом з'явилися перспективні методи аналізу причин і проявів професійного стресу (лабораторно-математичне моделювання, клінічний та статистичний аналізи). Загальні підходи оцінки впливу стресу на особистість, що використовуються за кордоном, розрізняються за змістовим, оціночним і методичним підходами, а схожі вони тим, що критеріями рівня стресу є оцінки подій за їхньою наявністю, інтенсивністю, контрольованістю, бажаністю і суб'єктивним сприйняттям.

Психологічні особливості оцінки проявів дезадаптаційних розладів фахівців у професійній сфері

Актуальність та теоретико-методологічне обґрунтування проблеми. У зв'язку з актуальністю вивчення причин, проявів, впливів умов життєдіяльності на фахівця під час трудового процесу нині розроблено теоретичні підходи, моделі вивчення й тлумачення змісту, проявів дезадаптаційних розладів у професійній сфері. Особливий інтерес викликає у представників організаційної психології та психології праці перебіг дезадаптаційних розладів у процесі професійної діяльності у системі «людина-людина» (в освітній сфері – С. Максименко, Л. Карамушка; управлінських, торговельно-економічних організаціях – Л. Карамушка, М. Корольчук, В. Крайнюк, А. Мазаракі, С. Максименко, В. Кулаковський, І. Кулаковська; в установах по роботі з фахівцями ризиконебезпечних професій – О. Тімченко, В. Крайнюк, С. Миронець та інші) [8; 16; 18; 19; 20; 23; 24; 31].

У цілому, потрібно зазначити, що основні підходи вивчення проявів дезадаптаційних розладів у системі «людина-техніка-середовище», пов'язані з прикладними його аспектами, спрямовані на вчасну психодіагностику, визначення його рівнів та психологічного забезпечення діяльності фахівців різноманітних видів професій.

Основна спрямованість підрозділу у тому, щоб здійснити аналіз вивчення особливостей оцінки проявів дезадаптаційних розладів у професійній сфері у системі «людина-людина» та обґрунтувати психодіагностичний інструментарій для оцінки дезадаптивних розладів у працівників торгівлі.

Аналізуючи основні підходи вивчення й моделі дезадаптаційних розладів у дослідженнях сучасної прикладної психології Ю. Александровський, Л. Карамушка, М. Корольчук, В. Крайнюк визнають, що найбільш вдало систематизували і виокремили три основні підходи, які дали можливість розподілити усі моделі й теорії на три великі групи – екологічну, трансактну і регуляторну [2; 8; 14].

З аналізу літератури з'ясовано, що нині визначення кількісних характеристик дезадаптаційних розладів здійснюється за такими методиками як: багаторівневий особистісний опитувальник (БОО) «Адаптивність» (А.Г. Маклаков, С.В. Чермянін) [5], соціальний рівень адаптації – за методикою «Діагностики рівня соціальної фрустрованості» Л.І. Вассермана (у модифікації В.В. Бойка) та за методикою «Дослідження соціально-психологічної адаптації» – СПА (К. Роджерс, Р. Даймонд) [14], а також «Методика вивчення вегетативних проявів стресу» (Ю.В. Щербатих), тест самооцінки стресостійкості (С. Коухен, Г. Віліансон) [32] та авторська дослідницька анкета – інтегральна оцінка проявів дезадаптивних розладів у професійній сфері.

Зважаючи на те, що перелік методик, які б вимірювали безпосередньо рівень дезадаптивних розладів у професійній сфері, взагалі надто обмежений, було розроблено спеціальну анкету для їхнього визначення, що дає змогу визначити диференційні рівні проявів дезадаптивних розладів і з'ясувати їхні прояви за внутрішніми (суб'єктивними чинниками), а також індивідуально-психологічними, емоційними, біологічними, поведінковими параметрами і з'ясувати інтегральний рівень дезадаптаційних розладів фахівців.

ВИСНОВКИ

1. Стрес у сучасній психологічній літературі розглядається: як подія; як емоційна реакція; як проміжна змінна; як трансактний процес з оцінкою і усвідомленням стресора, зміною гомеостазу, копінговою реакцією і новою оцінкою ситуації.

2. Особливості проявів стресу виявляються у поведінковій, когнітивній, емоційній та фізіологічній сферах. Зважаючи на комплексний підхід психологічної діагностики професійного стресу, його рівень визначають за прямими і побічними показниками, які спрямовано на визначення його проявів.

3. В основі інтегрального підходу дослідження професійного стресу – системне вивчення дезадаптаційних розладів у професійній діяльності фахівців з аналізом умов та особливостей діяльності (екологічний підхід), із психологічно-діяльнісним методом вивчення кожної сторони поведінки (трансактний підхід), зі з'ясуванням механізмів регуляції та ціни професійної діяльності (регуляторний підхід) і визначенням особливостей проявів дезадаптаційних розладів фахівців, що дає підстави для застосування превентивних ефективних методів та засобів їхньої профілактики й подолання.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абабков В.А. Адаптация к стрессу. Основы теории, диагностики, терапии / В.А. Абабков, М. Перре. – СПб. : Речь, 2004. – 166 с.
2. Александровский Ю.А. Пограничные психические расстройства / Ю.А. Александровский. – Ростов н/Д : Феникс, 1997. – 576 с.
3. Ананьев Б.Г. О проблемах современного человекознания / Б.Г. Ананьев. – СПб. : Питер, 2001. – 272 с.
4. Байдик В.В. Соціально-психологічні особливості подолання наслідків професійного стресу у працівників закладів

- освіти : автореф. дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.05 «Соціальна психологія; психологія соціальної роботи» / В.В. Байдик. – Львів, 2014. – 20 с.
5. Бодров В.А. Психология профессиональной пригодности : учеб. пособ. [для вузов] / В.А. Бодров. – М. : ПЕР СЭ, 2012. – 511 с.
 6. Військова психологія та педагогіка: інноваційний підхід : підручник / за заг. ред. С.Д. Максименка. – У 2 ч. – Ч. 1. – Київ : НУОУ, 2012. – 472 с.
 7. Дубчак Г.М. Психологія становлення професійної стресостійкості майбутніх фахівців соціономічних професій : автореф. дис. ... д-ра психол. наук : спец. 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія» / Г.М. Дубчак. – Київ, 2018. – 36 с.
 8. Карамушка Л.М. Мотивація підприємницької діяльності : монографія / Л.М. Карамушка, Н.Ю. Худякова. – Київ ; Львів : Сполом, 2011. – 208 с.
 9. Кириленко О.А. Психологічні детермінанти професійного стресу у представників професії типу «людина-людина» : автореф. дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.03 «Психологія праці, інженерна психологія» / О.А. Кириленко. – Київ, 2007. – 20 с.
 10. Китаев-Смык Л. А. Психология стресса / Л.А. Китаев-Смык. – М. : Наука, 1983. – 368 с.
 11. Клименко В.В. Психофізіологічні механізми праксису людини : монографія / В.В. Клименко. – Київ : Вид. дім «Слово», 2013. – 640 с.
 12. Корольчук М.С. Професійне вигорання працівників освіти : монографія / М.С. Корольчук, В.М. Корольчук, Л.І. Березовська. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 304 с.
 13. Корольчук М.С. Психофізіологія діяльності : підручник / М.С. Корольчук. – 3-тє вид. – Київ : Ельга ; Ніка-Центр, 2014. – 400 с.

14. Корольчук М.С. Теорія і практика професійного відбору / М.С. Корольчук, В.М. Крайнюк. – Київ : Ніка-Центр, 2013. – 536 с.
15. Корольчук М.С. Соціально-психологічне забезпечення діяльності в звичайних та екстремальних умовах / М.С. Корольчук, В.М. Крайнюк. – Київ : Ніка-Центр, 2010. – 580 с.
16. Крайнюк В.М. Психологія стересостійкості / В.М. Крайнюк. – Київ : Ніка-центр, 2009. – 406 с.
17. Куриця Д.І. Психологічні чинники професійного стресу у держслужбовців : автореф. дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.10 «Організаційна психологія; економічна психологія» / Д.І. Куриця. – Київ, 2013. – 20 с.
18. Мазаракі А.А. Підприємництво: психологічні, організаційні та економічні аспекти : навч. посіб. / С.Д. Максименко, А.А. Мазаракі, Л.П. Кулаковська, Т.Ю. Кулаковський. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. – 720 с.
19. Максименко С.Д. Метод дослідження особистості / С.Д. Максименко // Практ. психологія та соц. робота. – 2004. – № 7. – С. 1–8.
20. Миронець С.М. Негативні психічні стани рятувальників в умовах надзвичайної ситуації : монографія / С.М. Миронець, О.В. Тімченко. – Київ : Консультант, 2008. – 232 с.
21. Паньковець В.Л. Психологічні чинники професійного стресу менеджерів освітніх організацій : автореф. дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.10 «Організаційна психологія; економічна психологія» / В.Л. Паньковець. – Київ, 2006. – 20 с.
22. Психология профессиональной подготовки / под ред. Г.С. Никифорова. – СПб. : СПбГУ, 1993. – С. 101–136.
23. Психологічні особливості віддалених наслідків стресогенних впливів : монографія / М.С. Корольчук, В.М. Корольчук, А.І. Кулаженко та ін. ; за ред. М.С. Корольчука. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2014. – 276 с.

24. Психологія адаптації студентів до навчальної діяльності : монографія / М.С. Корольчук, В.М. Корольчук, І.В. Мостова та ін. ; за заг. ред. М.С. Корольчука. – Ужгород : ТОВ «РІК-У», 2017. – 218 с.
25. Психологія професійного самовизначення особистості : монографія / М.С. Корольчук, В.М. Корольчук, Ю.В. Дроздова та ін. ; за заг. ред. М.С. Корольчука. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. – 280 с.
26. Сельє Г. Стресс без дистресса / Г. Сельє. – М. : Виєда, 1992. – 109 с.
27. Серіков Я.О. Безпека життєдіяльності – секьюритологія. Проблеми. Завдання. Шляхи вирішення : монографія / Я.О. Серіков, Л.Ф. Коженевські. – У 2-х ч. – Ч. 2. – Харків : ХНАМГ, 2012. – 342 с.
28. Склень О.І. Психологічні особливості поведінкових стратегій подолання стресу в професійній діяльності працівників пожежно-рятувальних підрозділів МНС України : автореф. дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.09 «Психологія діяльності в особливих умовах» / О.І. Склень. – Х., 2008. – 22 с.
29. Солдатов С.В. Психологічні основи профілактики і подолання професійного стресу у машиністів приміських електропоїздів : автореф. дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.10 «Організаційна психологія; економічна психологія» / С.В. Солдатов. – Київ, 2015. – 20 с.
30. Тарабрина Н.В. Практикум по психологии посттравматического стресса / Н.В. Тарабрина. – СПб. : Питер, 2001. – 272 с.
31. Тімченко О.В. Професійний стрес працівників органів внутрішніх справ України (концептуалізація, прогнозування, діагностика та корекція) : дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.06 / О.В. Тімченко. – Харків, 2003. – 427 с.

32. Щербатых Ю. В. Психология стресса и методы коррекции / Ю.В. Щербатых. – СПб. : Питер, 2006. – 256 с.
33. Korolchuk M. Psychology of activities of international humanitarian missions in conditions of extraordinary situations and military conflicts / M. Korolchuk, S. Mironets // Problem space of modern society: philosophical-communicative and pedagogical interpretations: collective monograph. Part I. – Warsaw : BMT Erida Sp. z o.o, 2019. – P. 154–168.
34. Chang K. and Lu L. (2007), Characteristics of Organisational Culture Stressors and Wellbeing, *Journal of Managerial Psychology*, 22(6). – P. 549–568.
35. McCarty W.P., Zhao J.S. and Garland B.E. (2007), Occupational Stress and Burnout Between Male and Female Police Officers: Are There Any Gender Differences, *International Journal of Police Strategies & Management*, 30(4). – P. 672–691.
36. Myronets S. Motivation in the professionogenesis of specialists in the trade sphere / Myronets Sergii, Konovalova Olena // *Herald of KNUTE*. – 2017. – № 6. – P. 107–114.
37. Lazarus R.S. Coping theory and research: Past, present, and future / R.S. Lazarus // *Psychosomatic Medicine*. – 1993. – V. 55. – P. 234–247.
38. Nolfе G., Petrella C., Zontini G., Uttieri S. and Nolfе G. (2010) Association between bullying at work and mental disorders: Gender differences in the Italian people. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 45, 1037-1041. doi:10.1007/s00127-009-0155-9

РОЗДІЛ 8

ПСИХОЛОГІЧНА ДІАГНОСТИКА ТА КОРЕКЦІЯ ДУХОВНО-ОСОБИСТІСНИХ КРИЗ У СТУДЕНТСЬКОЇ МОЛОДІ

Актуальність дослідження. Сучасний період розвитку суспільства характеризується нестабільністю та кризовими процесами, які охоплюють практично усі сфери суспільного життя: екологію, освіту, культуру, політику, економіку тощо. Ці кризові явища безпосередньо пов'язані із ціннісно-сисловою дезорієнтацією самої людини, з її власною дисгармонійністю та бездуховністю, прагматичною спрямованістю самореалізації у меркантильному техногенному світі.

У цьому контексті особливої актуальності набуває проблема діагностики й допомоги при переживанні духовно-особистісної кризи серед студентської молоді – юнаків і дівчат, для яких надзвичайно важливо усвідомити власні духовні потреби, визначити життєві пріоритети, здійснити перші кроки у професійному самовизначенні. Перед молодими людьми постає вибір: відстоювати власні цінності та переконання чи поступитися ними заради соціального схвалення. Статистичні дані свідчать, що українська молодь гостро переживає кризи особистісного самовизначення внаслідок нерозуміння або припинення свого духовного розвитку, втрати духовних орієнтирів і цінностей, браку кваліфікованої психологічної допомоги у процесі духовного зростання.

Теоретичний аналіз дозволив встановити, що основна увага дослідників спрямована на вивчення нормативних (Ф.Ю. Василюк, Г.А. Вайзер, І.А. Зязюн, Е. Еріксон, З.С. Карпенко, М.С. Корольчук, В.М. Корольчук, В.В. Рибалка), ненормативних (Р. Ассаджолі, Е. Зеєр, М. Хайдеггер) і духовних (С. Гроф, В. Франкл, К. Роджерс, М.В. Савчин, Т.М. Титаренко, І. Ялом) криз [2].

Віддаючи належне існуючим напрацюванням, слід зазначити, що поза увагою дослідників залишається аналіз процесу переживання духовно-особистісної кризи у юності, саме тому наукове завдання полягає у комплексному дослідженні психологічних особливостей переживання духовно-особистісної кризи у студентській молоді.

Мета цього експериментально-діагностичного дослідження – у теоретико-методологічному обґрунтуванні підходів до діагностики проявів кризових переживань та аналізі психологічних особливостей переживання духовно-особистісної кризи у студентської молоді.

Досягнення мети дослідження зумовило розв'язання таких **завдань**:

1) здійснити теоретичний аналіз психологічних принципів діагностики проявів кризових переживань та виявити фази переживання духовно-особистісної кризи у молоді;

2) розробити алгоритм психодіагностичного дослідження студентської молоді на предмет виявлення специфіки переживання духовно-особистісної кризи;

3) визначити психологічні особливості переживання й типологію духовно-особистісної кризи юнаків та дівчат.

Об'єктом дослідження визначено духовно-особистісну кризу у студентської молоді.

Предмет дослідження – психологічні особливості переживання духовно-особистісної кризи у студентської молоді.

Для досягнення мети, вирішення поставлених завдань у процесі роботи використовувався комплекс теоретичних і взаємодоповнюючих емпіричних **методів**. *Теоретичні* – аналіз, синтез та узагальнення теоретичних засад досліджуваної проблеми, представлених у науковій літературі; *емпіричні* – методи опитування, співбесіди, тестування, анкетування, психологічне спостереження; *статистичні* – методи обробки даних використовувалися з метою кількісного аналізу та систематизації результатів експерименту (при застосуванні Microsoft Excel та пакету статистичних програм Statistica 6.0, Т-критерій Вілкоксона).

Наукова новизна отриманих результатів полягає у тому, що *вперше*:

- виявлено й описано фази переживання духовно-особистісної кризи;

- розроблено алгоритм психодіагностичного дослідження студентської молоді на предмет виявлення специфіки переживання духовно-особистісної кризи;

- визначено особливості переживання та типологію духовно-особистісної кризи у молоді (чотири типи).

Дістали подальшого розвитку наукові уявлення про психологічні особливості переживання вікових та екзистенційних криз у юності і психологічні фактори, що зумовлюють їхнє поглиблення.

Отже, наукова та соціальна значущість, недостатня теоретична й прикладна розробленість зазначеної проблеми зумовили вибір теми дослідження.

Аналіз останніх досліджень і публікацій щодо діагностики проявів переживання духовно-особистісної кризи юнаків та дівчат. Психологічне діагностування особливостей духовно-особистісної кризи є важливою умовою запобігання поглиблення цього процесу та основою здійснення дієвої психологічної допомоги молоді у подоланні кризових станів. Результати діагностичного дослідження озброюють психолога знаннями про особливості проявів кризових станів, вказуючи правильний напрям у пошуку засобів психологічної допомоги особистості.

У вітчизняній і зарубіжній психологічній науці існує низка невирішених питань щодо діагностики кризових станів у юності. Основні труднощі пов'язані з браком надійних та валідних стандартизованих методик, адаптованих для використання у юнацькому віці, які дозволяють отримати достовірні дані про особливості переживання духовно-особистісної кризи

Такі автори як Ф.Ю. Василюк, М.С. Корольчук, В.М. Корольчук, С.М. Миронець, В.В. Рибалка, М.В. Савчин, Т.М. Титаренко, зазначають, що украй важливою є своєчасна діагностика кризи, зокрема, за проявами тривожності, депресії, дезадаптованості, котрі проявляються на усіх рівнях. Не можна стверджувати, що наслідки кризи можуть бути завжди однозначно передбачені [1; 7; 8; 11; 14; 16; 17].

Е.О. Помиткін визначає перебіг кризи у найзагальнішому сенсі – як певний дисбаланс у житті й діяльності людини, внаслідок якого виникає безрозсудна з погляду особистості і неадекватна у соціальному аспекті поведінка, вчинки й дії, а також зрив нервово-психічного і соматичного стану [12, с. 18–25].

Наразі, специфіка духовно-особистісної кризи виражається у феноменах втрати сенсу (С.А. К'єркегор), «екзистенційного вакууму» (В. Франкл), «руйнуванні ціннісного цілого» (Ф.Ю. Василюк), «духовному дисонансі» (Е.О. Помиткін); «відсутності переживань, духовності» (М.В. Савчин) [1; 12; 16; 18].

Слід зазначити, що витоком духовно-особистісного стану є розчленовування особистістю двох світів – старого й нового, розрізнення матеріальної і духовної форми діяльності та поведінки особистості. Суперечності між духовним «Я» та соціальним «Я» зумовлюють тимчасову ціннісну дезорієнтацію, зневіру в ідеалах, втрату сенсу життя, що супроводжується відповідними поведінковими реакціями, зануренням у себе з метою пошуку шляхів виходу із кризового стану. У дослідженні глибина та зміст переживання духовно-особистісної кризи відображаються у часових моментах-станах або фазах: передкризовій фазі, фазі поглиблення кризових переживань, фазі рефлексії переживань особистості та фазі виходу з кризи.

Згідно із завданнями дослідження висвітлимо психологічні принципи щодо діагностики проявів духовно-особистісної кризи у молоді. Насамперед, такі: принцип можливості пізнання внутрішнього світу особистості; принцип розвитку психіки; принцип єдності суб'єкта й об'єкта психологічного пізнання; принцип віддзеркалення; принцип визначальної ролі практики у психологічному пізнанні. Відповідно до цих принципів, духовно-особистісна криза може виступати об'єктом і предметом наукового пізнання, знаходить прояв у поведінці та діяльності суб'єкта дослідження, відображається в усіх особистісних проявах і може досліджуватися під час практичної психологічної діяльності.

У контексті загальної мети з урахуванням теоретичних напрацювань та основних психологічних принципів було розроблено алгоритм психодіагностичного дослідження студентської молоді на предмет виявлення переживання духовно-особистісної кризи (рис. 8.1).

У цілому, відповідно до розробленого алгоритму, група осіб, що переживають духовно-особистісну кризу, є ті, хто за діагностичними даними має сукупність таких ознак як:

- високий (і дуже високий) рівень тривожності;
- високий рівень депресії (депресивного стану);
- високий рівень проявів поведінкової дезадаптованості;
- високий рівень духовного потенціалу;
- спрямованість на себе;
- особливі «переживання-переживань».

Розроблений алгоритм дослідження студентської молоді щодо виявлення переживання духовно-особистісної кризи є методичною основою подальшого експериментального дослідження.

Обґрунтування психодіагностичного інструментарію, спрямованого на виявлення переживання духовно-особистісної кризи у студентської молоді. На основі розробленого алгоритму психодіагностичного дослідження студентської молоді на предмет виявлення переживання духовно-особистісної кризи, у подальшому дослідженні доцільно підібрати необхідний психодіагностичний інструментарій та скласти єдиний психодіагностичний комплекс.

Таблиця 8.1

**Психологічний інструментарій виявлення
духовно-особистісної кризи у студентської молоді**

№ п/п	Діагностований показник	Психодіагностична методика
1	Тривожність	«Особистісна шкала виявлення тривожності» Дж. Тейлора в адаптації Т.А. Немчинова
2	Депресія	Методика дослідження депресії (депресивного стану), адаптована Т.І. Балашовою
3	Дезадаптованість	«Карта спостереження поведінкових характеристик» Д. Стотта
4	Духовний потенціал	Інтегративна тестова методика «Духовний потенціал особистості» Е.О. Помиткіна

**РОЗДІЛ 8. Психологічна діагностика та корекція
духовно-особистісних криз у студентської молоді**

Закінчення табл. 8.1

№ п/п	Діагностований показник	Психодіагностична методика
5	Спрямованість особистості	«Орієнтаційна анкета дослідження спрямованості особистості» Б. Басса
6	Ціннісні орієнтації	Методика «Ціннісні орієнтації» М. Рокича
7	Кризові духовно-особистісні стани	Авторська анкета (з використанням контент-аналізу)

Джерело: розроблено авторами

З урахуванням вимог визначено основні методи дослідження, до яких включено методи опитування, співбесіди, тестування, кількісний та якісний аналіз експериментальних даних, психологічне спостереження, анкетування. Наведемо стисло характеристику використаних психодіагностичних методик.

У загальному вигляді психодіагностичні методики, застосовані на констатувальному етапі дослідження, відображено у табл. 8.1.

Що стосується вибірки дослідження, необхідно конкретизувати умови її відбору. Вибірка відповідає наступним трьом вимогам:

1) оскільки дослідження має відношення до певного вікового періоду (юності), то межі вікового коридору вибірки мають сягати 17–19 років;

2) окреслений вище віковий коридор має виражену специфіку: молоді люди цього віку знаходяться на стадії ревізії та корекції професійного вибору [6; 11; 14]; для них питання самовизначення залишається актуальним. Це дозволяє отримати репрезентативну вибірку серед студентства;

3) кількість респондентів, які беруть участь у констатувальному етапі дослідження, має бути достатньою з огляду репрезентативності вибірки та подальшої статистичної обробки психодіагностичних даних.

Склад досліджуваних за віковим і гендерним показником на початку констатувального етапу діагностичного дослідження наведено у табл. 8.2.

Таблиця 8.2

**Склад досліджуваних за віковим
та гендерним показником**

N=720

Вік	Досліджувані дівчата	Досліджувані юнаки
17–18	218	193
18–19	171	138
Загальна кількість досліджуваних	389	331

Джерело: розроблено авторами

Таким чином, проаналізовано основні вимоги, які висувалися до психодіагностичного інструментарію, та здійснено підбір методик до психодіагностичного комплексу, за допомогою якого надалі буде проведено констатувальний експеримент.

Аналіз емпіричних показників переживання духовно-особистісної кризи у студентської молоді. Відповідно до розробленого алгоритму психодіагностичного дослідження осіб юнацького віку на предмет виявлення переживання духовно-особистісної кризи, у процесі констатувального експерименту були отримані кількісні і якісні результати, які вимагають аналізу та інтерпретації.

Результати дослідження тривожності респондентів, отримані за допомогою методики Дж. Тейлора в адаптації Т.А. Немчинова, подані на рис. 8.2. З отриманих результатів дослідження тривожності видно, що найбільша кількість респондентів, які брали участь у дослідженні, проявляє високий рівень тривожності 54,1%, середній рівень – 26,8%, низький рівень – 19,2% досліджуваних.

У процесі бесід з респондентами було з'ясовано, що підвищення тривожності пов'язане з нерозумінням самого себе, невизначеністю профілю навчання, невпевненістю у правильному виборі професії. Дехто висловлював тривогу

з приводу житла (частина студентів проживає у гуртожитку). Причиною тривожності інших були напружені стосунки з батьками. У незначній частини молоді існують проблеми стосунків із протилежною статтю й постає проблема побудови власної сім'ї.

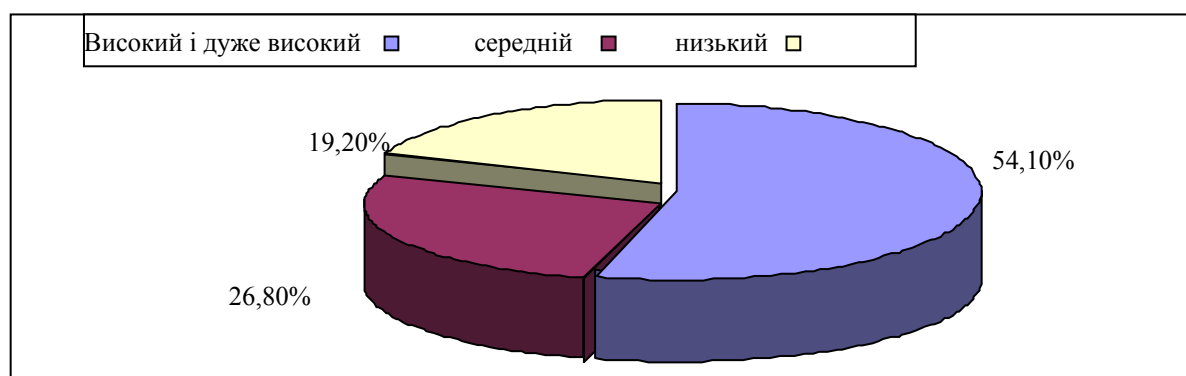


Рис. 8.2. Результати діагностики тривожності респондентів

Джерело: розроблено авторами

Переживаючи своє дорослішання та не усвідомлюючи цей складний етап, юнак або дівчина залишається у стані невизначеності, що автоматично призводить до зростання внутрішньої напруги й тривоги.

Враховуючи отримані результати, на наступному етапі здійснювалося дослідження депресії (рис. 8.3).

З рисунку 8.3 видно: серед усіх досліджуваних є категорія осіб юнацького віку, що проявляють депресивні ознаки (16,6%). Середній рівень зафіксовано у 25,3%, а низький – у 58% респондентів. Зазначимо, що сполучення депресії з тривожністю збільшує вірогідність переживання юнака або дівчини кризового стану, який вони не у змозі подолати. Ці молоді люди, як правило, потребують особливої психологічної допомоги. Опитування й бесіди, які проводилися з цією категорією молоді, дозволили встановити, що депресія, найчастіше, є наслідком розчарувань, протиріч між бажаним і дійсним як в особистому житті, так і у соціальних стосунках.

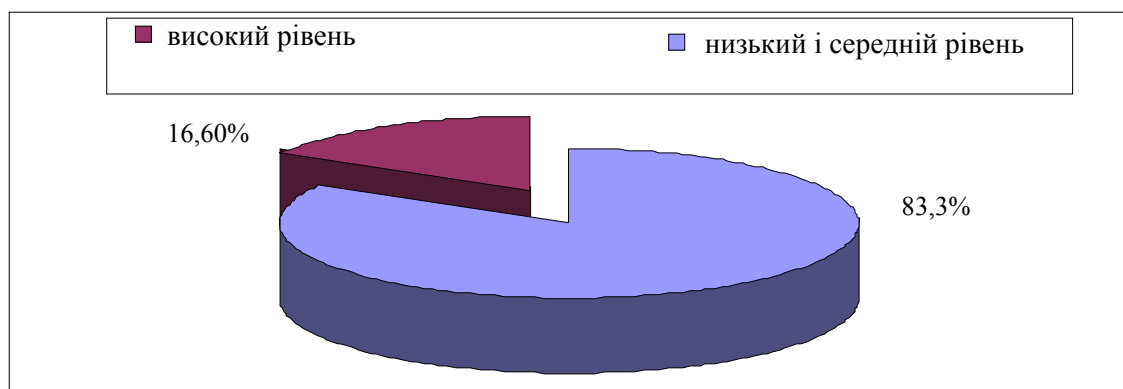


Рис. 8.3. Розподіл досліджуваних за проявами депресії

Джерело: розроблено авторами

Результати діагностики свідчать: депресивні ознаки спостерігаються серед юнаків частіше, ніж у дівчат, а високий рівень тривожності навпаки – у дівчат спостерігається частіше. Цю тенденцію можна пояснити тим, що особистість у юнацькому віці максималізує свої переживання (любові, дружби зокрема) не лише через їхню смисложиттєву значущість, але й через власну нездатність усвідомити їхню причинність та, врешті-решт, сенс життя [3; 15; 18].

Для дослідження поведінкової дезадаптованості цих осіб за допомогою експертної оцінки кураторів було застосовано карту спостереження Д. Стотта. Узагальнені результати діагностичного дослідження поведінкових характеристик респондентів відображено у табл. 8.3.

Таблиця 8.3

Результати дослідження поведінкових характеристик дезадаптованості

N=720		
Симптомокомплекс	Місце розподілу	%
Недовіра до нових людей, ситуацій	2	17,4
Занурення у себе	1	26,1
Тривожність по відношенню до дорослих	3	11,5
Ворожість по відношенню до дорослих	6	7,2

**РОЗДІЛ 8. Психологічна діагностика та корекція
духовно-особистісних криз у студентської молоді**

Закінчення табл. 8.3

Симптомокомплекс	Місце розподілу	%
Тривожність по відношенню до однолітків	8	3,6
Недолік соціальної нормативності	8	3,6
Невгамовність	5	8
Ворожість по відношенню до однолітків	7	4,3
Емоційна напруга	12	0,72
Невротичні симптоми	4	9,4
Несприятливі умови середовища	10	2,1
Сексуальний розвиток	0	0
Розумова відсталість	0	0
Хвороби та органічні порушення	9	2,9
Фізичні дефекти	11	1,45
Депресія	12	1,72
Усього	-	99,99

Джерело: розроблено авторами

Дані таблиці свідчать, що для 26,1% досліджуваних характерною є така ознака дезадаптованості як занурення у себе, недовіра до нових людей і ситуацій (17,4%), тривожність по відношенню до дорослих (11,5%).

Під час бесід було встановлено, що причинами дезадаптованості на зовнішньому плані ставали відсутність контакту з дорослими (викладачами), групою однолітків, а також неможливість знайти своє місце у соціумі, що особливо часто наводилося юнаками й дівчатами, які ведуть здоровий спосіб життя та не бажають приєднуватися до неформальних гуртів, які сповідують інші цінності.

Для юнацтва болючість переживання невизначеності, прострації втілюється в окрему потребу, для задоволення якої також потрібен конкретний об'єкт. Серед респондентів 56,5% має досвід переживання такого стану, що проявляється (табл. 8.3) в уникненні контактів з людьми, самоусуненні від оточуючих (26,5%), прояві реакцій захисту по відношенню контактів з іншими (недовіра до нових людей, ситуацій), несприйняття симпатії з боку інших людей.

Так, ворожість по відношенню до дорослих спостерігається у 7,2% респондентів, тривожність по відношенню до них – у 11,5%, а до однолітків – 3,6%. Для багатьох юнаків і дівчат характерними є невпевненість (що призводить до надмірної емоційної напруги) відносно того, чи цікавляться ними дорослі та оточуючі, чи люблять і поважають їх.

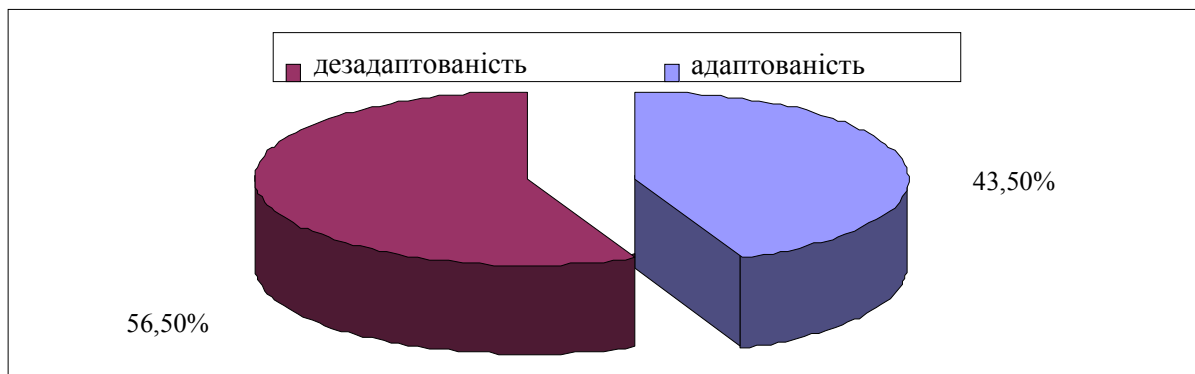


Рис. 8.4. Розподіл респондентів за показниками поведінкової дезадаптованості

Джерело: розроблено авторами

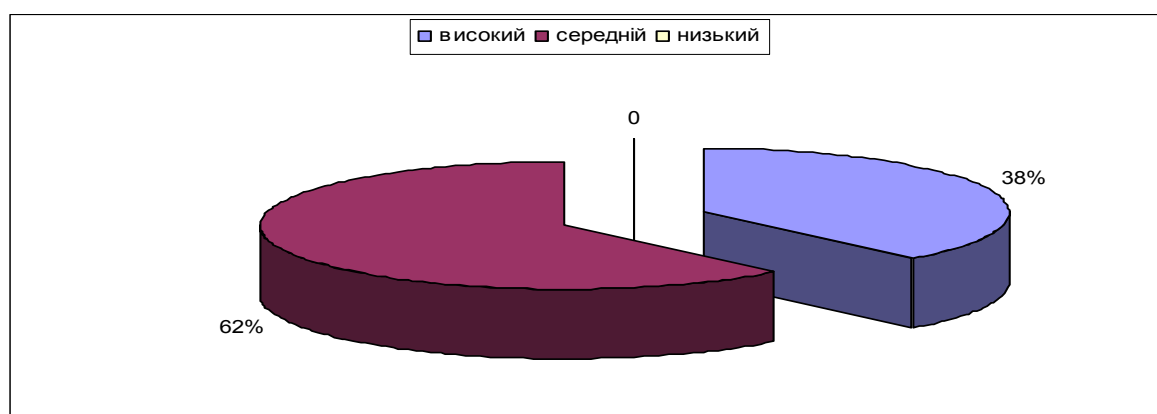
Почуття дезадаптованості, незахищеності пов'язувалося респондентами з тим, як їх бачать і сприймають оточуючі, особливо близькі люди (друзі, батьки). Відобразимо тенденцію до дезадаптованості респондентів (рис. 8.4). Аналіз даних засвідчує, що більше половини досліджуваних (56,5%) мають високий рівень тривожності, депресії, на поведінковому рівні проявляють ознаки дезадаптованості, що у дослідженні розглядається як можливий показник кризового стану респондента.

Згідно з алгоритмом психодіагностичного дослідження осіб юнацького віку на предмет виявлення переживання духовно-особистісної кризи, надалі слід вивчити духовний потенціал респондентів.

Для виявлення особливостей духовного розвитку була використана методика «Духовний потенціал особистості». Отримані за її допомогою результати психологічної діагностики подано на рис. 8.5. З нього видно, що кількість

РОЗДІЛ 8. Психологічна діагностика та корекція духовно-особистісних криз у студентської молоді

досліджуваних, які мають середній рівень розвитку духовного потенціалу, становить 62%, а частка з високим рівнем розвитку – 38%. Отримані діагностичні дані свідчать про наявність саме духовно-особистісної кризи. У співбесідах молоді люди висловлювали свої прагнення та бажання щодо покращання світу, а також жаль з приводу недалекоглядності людства, його руйнівної діяльності, знищення екології планети.



*Рис. 8.5. Розподіл респондентів за рівнем прояву
духовного потенціалу*

Джерело: розроблено авторами

Спираючись на розроблений алгоритм психодіагностичного дослідження осіб юнацького віку на предмет виявлення переживання духовно-особистісної кризи, здійснювалося дослідження спрямованості особистості (рис. 8.6). Як видно з графічного зображення, серед досліджуваних з проявами духовно-особистісної кризи на особистісному і поведінковому рівнях 58% мають спрямованість на себе.

Зокрема, М.В. Савчин пояснює це виявленою закономірністю про те, що життя високодуховної особистості є актом служіння, здійснення місії, та у даному випадку, під час переживання духовно-особистісної кризи спрямованість на себе (як результат самоусвідомлення або самовизначення) слід розглядати і як результат процесу пошуку виходу з кризи [16]. Отримані результати підтверджують висновок М.В. Савчина,

який у своїх дослідженнях довів, що особистість в умовах переживання кризи знаходиться у стані зміни свідомості й поведінки. Такі прояви виражаються у кризі системи цінностей і змінах спрямованості розвитку особистості – це виявляється у маргіналізації та кризі свідомості особистості, дезінтеграції форм адаптації особистості до нових умов життєдіяльності [4; 10].

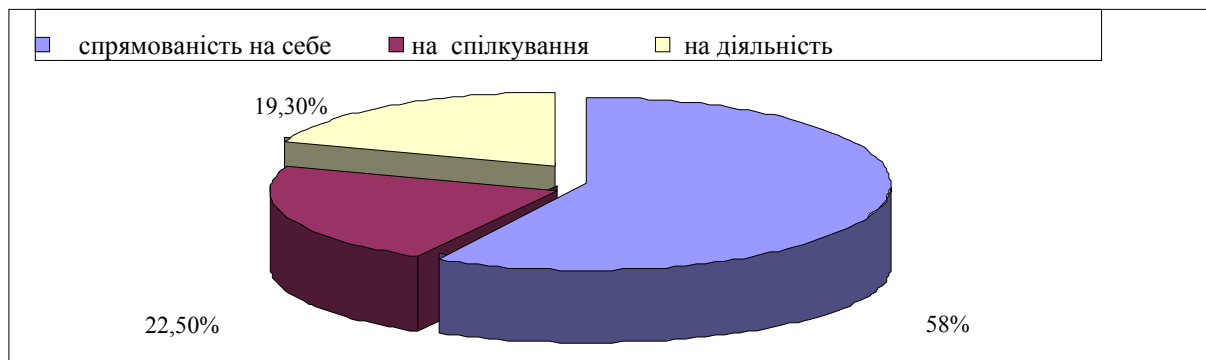


Рис. 8.6. Розподіл досліджуваних за напрямом спрямованості особистості на себе, на діяльність та спілкування [12; 16]

Джерело: розроблено авторами

Таким чином, спочатку виникає внутрішня тривожність і напруга від нестачі чогось, потім – особистісна невизначеність, яка триває, доки не буде знайдено конкретного об'єкта задоволення; сподівання (надія) та упевненість (віра) налаштовують на результат, який може бути досягнутий лише у випадку прикладання певних зусиль особистості, а, отже, людина на деякий відрізок часу має бути зосередженою на власній особистості, думках і прагненнях.

Серед усіх досліджуваних було виявлено спрямованість на спілкування – 22,5% та спрямованість на діяльність – 19,3%. Ці респонденти не брали участі у наступному етапі дослідження – хоча й знаходилися у стані, близькому до кризового, але вони зможуть самостійно подолати труднощі у процесі активної діяльності та спілкування. Кураторам груп було рекомендовано звернути увагу на психологічну підтримку цієї молоді.

Тож, за наявності високого рівня духовного потенціалу юнаків і дівчат, у 58% виявлено домінування спрямованості особистості на себе. Такий розрив свідчить не про бездуховність, а про внутрішні суперечності, коли ті або інші прагнення особистості актуальні, а шляхи їхньої реалізації не усвідомлені, що є однією з характеристик духовно-особистісної кризи. Респондентів, яких виокремлено під час попереднього діагностичного дослідження, було віднесено до тих, хто переживає духовно-особистісну кризу. У своїй сукупності дана група складає 10,97% від усіх досліджуваних (720 осіб). Отже, за отриманими експериментальними даними у юнацькому віці духовно-особистісну кризу переживають і дівчата (6,8%), і юнаки (4,17%).

Характерною рисою цієї групи є високий рівень духовного потенціалу, розчарування у своїх прагненнях і мріях (серед респондентів не було жодного, хто б не мав подібних переживань), зосередження на власному «Я» та знеціненні тих істин, до яких прагнуть молоді люди. Розподіл досліджуваних за віковими і статевими ознаками відображено у табл. 8.4.

Таблиця 8.4

**Віковий та гендерний розподіл респондентів,
які переживають кризу**

N=78

Вік	Кількість дівчат, %	Кількість юнаків, %
16–17	4,2	2,3
17–18	2,6	1,8
Загальний відсоток	6,8	4,17

Джерело: розроблено авторами

Юнаків та дівчат (78 осіб), які переживають духовно-особистісну кризу, було розподілено на контрольну (40 осіб) та експериментальну (38 осіб) групи. Діагностичні результати експериментальної групи наведені у табл. 8.5. Цим особам юнацького віку властиве бажання приносити користь і самоудосконалюватися, бути чесним, освіченим, не допускати несправедливості серед оточуючих.

Таблиця 8.5

**Узагальнені показники переживання кризи
експериментальної групи (у балах)**

N=38

Показники переживання кризи	До формування експерименту	Після формування експерименту
Тривожність	41,12	15,23 ⁷
Депресія	73,8	52,4 ⁷
Поведінкова дезадаптованість	65,7	19,6 ⁷
Спрямованість особистості на себе	19,1	6,34 ⁷
Спрямованість особистості на спілкування	3,22	9,73 ⁷
Спрямованість особистості на діяльність	4,68	10,93 ⁷
Духовний потенціал	26,8	34,7 ⁷

Джерело: розроблено авторами

Діагностичні результати, отримані у контрольній групі респондентів, подані у табл. 8.6.

Таблиця 8.6

**Узагальнені показники переживання
духовно-особистісної кризи досліджуваних
контрольної групи (у балах)**

N=40

Показники переживання духовно-особистісних криз	До формування експерименту	Після формування експерименту
Тривожність	42,3	46,7 ⁷
Депресія	71,6	77,1 ⁷
Поведінкова дезадаптованість	68,3	68,3 ⁷
Спрямованість особистості на себе	18,3	19,2 ⁷

⁷ Порівняння середніх значень контролювалося за допомогою Т-критерію Вілкоксона, значимість при $p < 0,01$; * $p < 0,05$).

**РОЗДІЛ 8. Психологічна діагностика та корекція
духовно-особистісних криз у студентської молоді**

Закінчення табл. 8.6

Показники переживання духовно-особистісних криз	До формування експерименту	Після формування експерименту
Спрямованість особистості на спілкування	3,14	3,12**
Спрямованість особистості на діяльність	5,56	4,68**
Духовний потенціал	29,6	27,4**

Джерело: розроблено авторами

Подальше дослідження проводилося з експериментальною групою і передбачало, відповідно до розробленого алгоритму психодіагностичного дослідження осіб юнацького віку на предмет виявлення переживання духовно-особистісної кризи, дослідження ціннісної орієнтації респондентів. Отримані діагностичні дані (за методикою М. Рокича) подані у табл. 8.7.

Таблиця 8.7

Кількісні показники термінальних та інструментальних цінностей респондентів (фрагмент)

N=38

Ранг	Цінність	Кількість респондентів	Ступінь цінності (%)
ТЕРМІНАЛЬНІ ЦІННОСТІ			
1	Здоров'я	14	36,8
2	Любов	8	21
3	Наявність добрих і вірних друзів	6	15,7
4	Щасливе сімейне життя	6	15,7
5	Розвиток, користь суспільству	4	10,5
ІНСТРУМЕНТАЛЬНІ ЦІННОСТІ			
1	Освіченість, чесність	12	31,5
2	Вихованість	10	26,3
3	Незалежність	7	18,4
4	Життєрадісність	5	13,1
5	Чесність	4	10,5

Джерело: розроблено авторами

Аналізуючи ієрархію цінностей молоді, звернули увагу на їхнє угруповання у змістові блоки. Так, наприклад, виділяються «конкретні» та «абстрактні» цінності, цінності професійної самореалізації, особистого життя тощо [13; 19].

Інструментальні цінності можуть групуватися в етичні цінності, цінності спілкування, цінності справи; індивідуалістичні і конформістські цінності, альтруїстичні цінності; цінності самоствердження та цінності ухвалення інших тощо.

Отже, при переживанні духовно-особистісної кризи у юнаків і дівчат ціннісно-сміслової сфера є недостатньо узгодженою, відбувається різке зменшення значущих взаємозв'язків між ціннісно-смісловими утвореннями особистості.

Під час бесід було встановлено, що молоді люди проявляють дискретність в усвідомленні і розумінні свого життя, не можуть визначитися з головним напрямом, розставити пріоритети. При цьому, під час вивчення взаємозв'язків між ціннісно-смісловими утвореннями досліджуваних виявлено переважання таких цінностей як любов, здоров'я, пошана, вірність.

Узагальнюючи отримані результати, зазначимо: усі діагностичні результати, отримані на цьому етапі, свідчать про наявність духовно-особистісної кризи у даній групі респондентів. При цьому, кожна окрема молода людина має не лише особистісні поведінкові прояви кризовості, а й високодуховні прагнення та переживання. Результати дослідження засвідчують, що не для кожної людини, яка переживає життєву, вікову чи особистісну кризу, притаманним є прояв високого рівня духовного потенціалу.

Для здійснення ефективної психологічної допомоги юнакам і дівчатам під час переживання духовно-особистісної кризи важливо знати особливості її перебігу, характер індивідуальних переживань. Ці особливості вивчалися за допомогою авторської анкети «Продовж речення» із застосуванням кількісно-якісного контент-аналізу, що дозволило розподілити духовно-особистісну кризу на певні типи [2].

Задля кількісно-якісного контент-аналізу результати заповнених анкет досліджуваних було розподілено за типом

відповідей опитуваного, за змістом та надано назви в алегоричній формі. Наприклад, якщо речення «Іноді «Я» відчуваю...» опитуваний продовжує словами «що об мене витирають ноги», то це свідчить про занижену самооцінку й відчуття образи, властивої образу «Бридкого каченяти», тобто такий тип реакції назвемо «А».

Якщо опитуваний підкреслює, що йому не вистачає свободи, його пригнічують батьки та оточуюче середовище, то це реакція «Пташки у клітці» – тип «Б». Якщо ж він зазначає, що «не такий як усі», то це реакція образу «Білої ворони» – тип «В».

Коли ж реакція підходить до двох типів кризи, визначаємо її двома буквами. Наприклад, якщо опитуваний говорить: «мене не чують батьки», це може свідчити як про те, що батьки з ним не рахуються й не помічають, так і про те, що вони пригнічують його особистість, ігнорують думку, нав'язуючи свою систему цінностей. Тобто ця реакція може належати як «Бридкому каченяті», так і «Пташці у клітці» – тип «А, Б».

До окремого типу кризи «К» віднесемо явно кризові реакції типу «мені погано» або «я відчуваю дискомфорт», які можуть стосуватися будь-якого з даних видів духовно-особистісної кризи. Окрім того, у будь-якого юнака або дівчини, навіть у стані глибокої кризи, залишаються адекватні (без явних ознак негативу і депресії) реакції на деякі питання. Відповідь такого типу позначали як «Н».

Надалі по кожному питанню було проаналізовано тип реакції опитуваних. Після проведеного аналізу, для визначення типу духовно-особистісної кризи, було складено зведену таблицю типів реакції респондентів (табл. 8.8).

У колонках таблиці відображено номер досліджуваного, приклад відповідей продовження речення й тип передкризового стану. Для визначення ступеня прояву кризового стану було складено зведену таблицю (табл. 8.9) типів реакцій досліджуваних, у якій наведено результати обчислення частоти реакцій (скільки разів даний тип реакції зустрівся у конкретного досліджуваного) і відносні частоти, які показують частку того або іншого типу реакції у загальному обсязі усіх відповідей.

Таблиця 8.8

Приклад визначення типу реакції досліджуваного

№ досліджуваного	У ситуації несправедливості я...	Тип кризового стану ⁸
1	... прагну довести правоту або ігнорую	Н
2	... маюю	К
3	... збуджуюся від безрозсудності інших	К
4	... прагну «піти у себе»	К
5	... наполягаю на справедливості, хоча мене не усі підтримують	Н
6	... уже звик(ла) думати, що це так	К
7	... усе одно доводжу свою правоту	Н
8	... прагну не нервувати	Н
9	... відчуваю, що справлюся з відчуттями	Н
10	... сухий(а) і замкнутий(а)	К
11	... сіпаюся й обурююся	К
12	... наполягаю на своїй точці зору	Н
13	... не стримуюся, кричу	К
14	... намагаюся боротися з нею	Н
15	... висловлюю своє незадоволення	Н
16	... прагну жартувати	Н
17	... спокійно реагую, а потім страждаю	А, Б
18	... мовчу	К

Джерело: розроблено авторами

Згодом обраховувалися відношення нормальних реакцій до суми усіх кризових реакцій: «Н / (А+Б+В+К)». На підставі цього відношення визначався рівень перебігу духовно-особистісної кризи за наступною шкалою (рис. 8.7).

⁸ Н – нормальна реакція; К – реакція типу «Злякана згряя»; А – реакція типу «Бридке каченя»; Б – реакція типу «Пташка у клітці»; В – реакція типу «Біла ворона».

**РОЗДІЛ 8. Психологічна діагностика та корекція
духовно-особистісних криз у студентської молоді**

> 1	1–0,9	0,9–0,7	0,7–0,4	< 0,4
Відсутність духовно- особистісної кризи	Передкризо- вий духовно- особистісний стан	Початковий рівень кризи	Криза середнього рівня	Глибока криза

Рис. 8.7. Шкала рівня перебігу духовно-особистісної кризи у молоді

Джерело: розроблено авторами

Таблиця 8.9

**Фрагмент дослідження частоти типів реакцій
респондентів**

№ п/п	Частота					Відносна частота					Н / (А+В+ +В+К)	Висновок
	Тип реакції					Тип реакції						
	А	Б	В	К	Н	А	Б	В	К	Н		
1	10	0	1	8	11	0,33	0,00	0,03	0,27	0,37	0,58	Криза середнього рівня
2	9	1	0	9	9	0,32	0,04	0,00	0,32	0,32	0,47	Криза середнього рівня
3	1	0	13	6	8	0,04	0,00	0,46	0,21	0,29	0,40	Криза середнього рівня
4	3	3	7	12	4	0,10	0,10	0,24	0,41	0,14	0,16	Глибока криза
5	6	2	2	11	10	0,19	0,06	0,06	0,35	0,32	0,48	Криза середнього рівня
6	3	7	2	13	4	0,10	0,24	0,07	0,45	0,14	0,16	Глибока криза
7	6	2	1	6	14	0,21	0,07	0,03	0,21	0,48	0,93	Глибока криза
8	2	0	1	12	14	0,07	0,00	0,03	0,41	0,48	0,93	Глибока криза
9	4	12	0	8	7	0,13	0,39	0,00	0,26	0,23	0,29	Глибока криза
10	7	6	1	13	1	0,25	0,21	0,04	0,46	0,04	0,04	Глибока криза
11	11	4	1	9	6	0,35	0,13	0,03	0,29	0,19	0,24	Глибока криза
12	3	4	0	4	18	0,10	0,14	0,00	0,14	0,62	1,64	У межах норми
13	8	1	0	14	5	0,29	0,04	0,00	0,50	0,18	0,22	Криза середнього рівня
14	3	0	1	10	14	0,11	0,00	0,04	0,36	0,50	1,00	Передкризовий стан
15	5	3	0	3	18	0,17	0,10	0,00	0,10	0,62	1,64	У межах норми

**Психологічне забезпечення професіогенезу
фахівців торгівлі і сфери послуг**

Закінчення табл. 8.9

№ п/п	Частота				Відносна частота					Н / (А+Б+ +В+К)	Висновок	
	Тип реакції				Тип реакції							
	А	Б	В	К	Н	А	Б	В	К			Н
16	3	1	0	16	8	0,11	0,04	0,00	0,57	0,29	0,40	Криза середнього рівня
17	7	3	1	13	7	0,23	0,10	0,03	0,42	0,23	0,29	Глибока криза
18	5	2	3	13	7	0,17	0,07	0,10	0,43	0,23	0,30	Глибока криза

Джерело: розроблено авторами

Подальша робота здійснювалася з тими досліджуваними, у яких підтвердилася наявність кризи. Для визначення типу духовно-особистісної кризи розглядалися реакції типів «А», «Б» і «В». Для цього обраховувалися відносні частоти кожного типу у загальному обсязі типових (таких, які були віднесені до одного з даних типів) кризових реакцій.

За максимальною відносною частотою визначався домінуючий тип кризових реакцій. Чим більша відносна частота домінуючого типу, тим яскравіше виражений конкретний тип кризи. Проте існує можливість, що досліджуваний переживає кризу іншого виду. Визначити таке переживання можемо за допомогою ставлення частоти домінуючого типу кризових реакцій (А, Б, В) до загально-кризової реакції типу «К». Чим менше це відношення, тим більш ймовірно, що маємо справу з кризою, яка не відноситься ні до одного з даних типів.

Узагальнюючи аналіз відповідей анкетування усіх досліджуваних, уточнили характерні ознаки чотирьох виокремлених типів духовно-особистісної кризи з алегоричними назвами: «Бридке каченя», «Пташка у клітці», «Біла ворона», «Злякана згряя». Розкриємо детальніше зміст кожного типу у табл. 8.10.

На основі розробленої типології духовно-особистісної кризи дослідили співвідношення їх прояву у респондентів (табл. 8.11 та рис. 8.8). Як видно з рис. 8.8, у найбільшій кількості респондентів, які брали участь у формульованому експерименті дослідження, виявлено тип духовно-особистісної кризи «Бридке каченя». Таким чином, 34,2% осіб з високим рівнем розвитку духовності у юнацькому віці відчувають себе непотрібними суспільству.

Таблиця 8.10

**Класифікація типів духовно-особистісної кризи
у студентської молоді**

<p>БРИДКЕ КАЧЕННЯ</p> <ul style="list-style-type: none"> – прагнення до духовних ідеалів, занижена самооцінка; – мрії про ідеальні стосунки, відсутність друзів; – дотримання моральних норм, правил здорового способу життя; – неприйняття соціальною групою, низький соціальний статус; – авторитарно-диктаторський стиль сімейного виховання 	<p>ПТАШКА У КЛІТЦІ</p> <ul style="list-style-type: none"> – прагнення до свободи, нездатність до прийняття самостійних рішень; – підвищена сприйнятливність, ранимість, естетична спрямованість, схильність до суїциду; – бажання бути поміченим, визнаним, відсутність реальних дій у цьому напрямі; – гіперопіка батьків
<p>БІЛА ВОРОНА</p> <ul style="list-style-type: none"> – усвідомлення власної унікальності, цінності; конфліктність унаслідок несхожості з іншими; – високий творчий і духовний потенціал; спонтанні прояви творчості, непередбачуваність, неординарність вчинків; – нестандартність мислення, духовні прагнення, надмірна самостійність, незалежність; – демократичний стиль виховання у сім'ї 	<p>ЗЛЯКАНА ЗГРАЯ</p> <ul style="list-style-type: none"> – переважання гуманістичної та екологічної спрямованості; зневіра у світі, який підпав під владу грошей і амбіцій; – безнадійність, нерозуміння життєвої мети, перспектив та можливість проявів агресії у ситуації несправедливості; – відсутність довірливих стосунків і надання переваги спілкуванню з природою, тваринами; – ігноруючо-нехтуючий або авторитарно-диктаторський стиль виховання у сім'ї

Джерело: розроблено авторами

Спілкуючись кожного дня з оточуючими, вірячи у найкращі сторони людського буття, вони не зустрічають зворотного позитивного відгуку і, навпаки, стикаються з брехнею та лицемірством, що лише загострює прояви кризового стану. Частину досліджуваних складають особи юнацького віку з проявами кризового стану таких типів як «Пташка у клітці» (19,42%) та «Біла ворона» (22,67%). Ці молоді люди характеризуються досить високим творчим потенціалом, але не знаходять «свого місця» в оточуючому світі.

Таблиця 8.11

**Кількісний та гендерний склад респондентів
експериментальної групи, які переживають
духовно-особистісну кризу**

N=38

Тип духовно-особистісної кризи	Дівчата	Хлопці
«Бридке каченя»	7	6
«Пташка у клітці»	5	2
«Біла ворона»	5	3
«Злякана зграя»	5	4
Загальна кількість	23	15

Джерело: розроблено авторами

Якщо при кризі типу «Біла ворона» особистість покладається лише на свої сили та внутрішній потенціал, то при кризовому стані за типом «Пташка у клітці» особа намагається, але не знаходить віри й підтримки у близьких їй людей – батьках.

При переживанні кризового стану з проявами типу «Білої ворони» юнаки й дівчата уявляють свою діяльність цілісно і здійснюють її більш осмислено. У результаті осмислення задається й визначається напрям діяльності у майбутньому.

Як відзначає у своїй праці У. Джемс, змістова зміна смислової сфери відбувається, у першу чергу, за рахунок смислотворення, яке особливо яскраво виявляється у кризових ситуаціях і є «змістовою перебудовою життєвих відносин та смислових структур, в яких вони заломлюються» [22].

Для того, щоб конструктивно пережити кризу, юній особі необхідно усвідомити сенси, відновити смислові контексти і смислові зв'язки, відрефлексувати особисті переживання. Осмислюючи, аналізуючи подію, що склалася, людина будує або

**РОЗДІЛ 8. Психологічна діагностика та корекція
духовно-особистісних криз у студентської молоді**

відновлює, змінює сенси свого майбутнього, прогнозує майбутню діяльність і намагається реалізувати її. Це супроводжується певними емоціями й відчуттями, які сигналізують про значущість минулих подій та ситуацій для життя молодій людині і для її майбутнього, а також про значущість певних цінностей і сенсів.

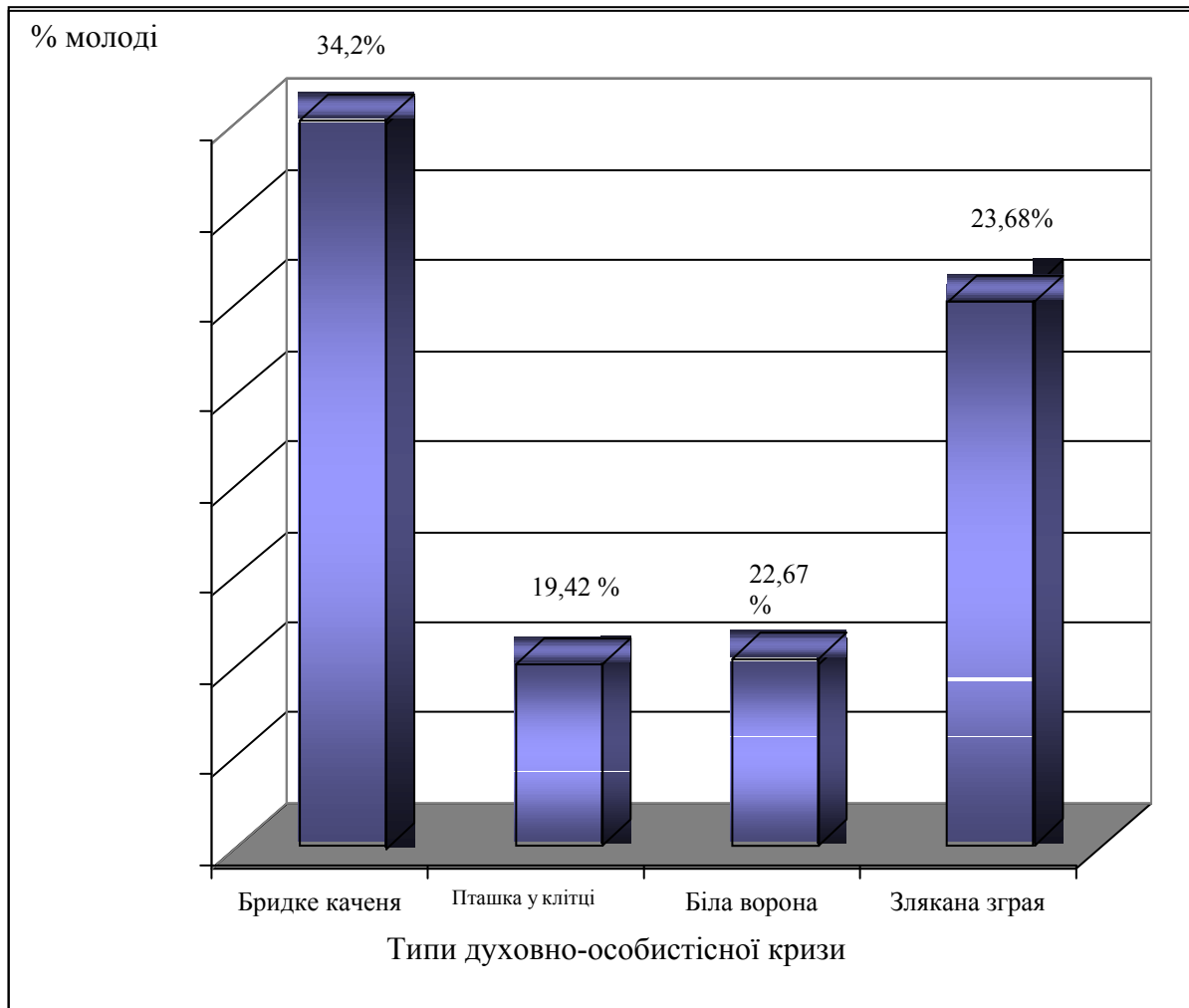


Рис. 8.8. Розподіл типів духовно-особистісної кризи у досліджуваних

Джерело: розроблено авторами

Дані цінності й сенси є немов «призмою», через яку юнаки та дівчата, що переживають кризу, дивляться на усе навколо і на своє життя. Якщо емоції достатньо сильні, то таке переживання кризи призводить до замкненості, зациклення на проблемі, пов'язаній із ситуацією, не дозволяє по-іншому її осмислити та ефективно вирішити. Емоції захоплюють юних осіб при одному спогаді про те, що відбувається. Це може пригнічувати когнітивну активність і рефлексію.

Переживаючи кризовий духовно-особистісний стан «Пташка у клітці», юнаки та дівчата прагнуть представити подію у контексті життєдіяльності, знайти реальні причини кризи, обґрунтувати їх, виділити значення події для свого життя у минулому й майбутньому, зіставляючи те, що трапилося з окремими лініями життя, однак не знаходять відповіді на поставлені перед собою питання. Причому у таких досліджуваних, у результаті переживання кризи, відбуваються глобальні перебудови, зміна ціннісно-сислової сфери, зокрема, зміна вагомості окремих цінностей, зміна ціннісної ієрархії та ціннісних орієнтацій. Це спостерігалось у відповідях на питання анкети щодо важливості цінностей для їхнього життя, як криза може змінити або уже змінила їх, як це вплинуло на життєві плани і взагалі на ставлення до життя. При обґрунтуванні причин кризи відбувається актуалізація значущості глобальних сенсів і цінностей життя, його підстав, прагнучи до яких хлопці й дівчата виходять на осмислення екзистенційних проблем [21].

Останній тип духовно-особистісної кризи «Злякана згряя», як бачимо з рис. 8.8, посідає досить вагоме місце серед інших (23,68%). Ця категорія юнаків і дівчат вважається «чудакуватою», часто розгубленою, здатною на дивацтва. Такі молоді люди можуть пожертвувати своїм власним життям заради іншого, при цьому зовсім не вимагаючи

подяки. Вони також, як і молоді люди за іншими типами духовно-особистісних передкризових станів, не знаходять себе в оточуючому світі. Маючи великий творчий потенціал, вони не мають ані хобі, ані засобів духовного задоволення. Вони живуть у світі оточуючих і не вбачають у цьому сенсу [5; 14].

Досліджувані чітко називають мотиви своїх дій і вчинків, а у чому їх сенс і цінність – уявляють достатньо розмито. Вони, як правило, добре орієнтуються у наявній ситуації, відстежують різні нюанси, але не осмислюють їх і не розрізняють причинно-наслідкових зв'язків. Саме тому їм складно прогнозувати подальший хід реальної події у своєму житті та у цілому. Такі молоді люди знаходяться немов усередині ситуації. Під час кризи вони прагнуть уникнути переживань, їхня ціннісно-сміслова сфера є недостатньо структурованою і не оформленою порівняно з двома іншими механізмами (мала кількість значущих зв'язків між ціннісно-смісловими утвореннями).

У стані переживання кризи у молодих людей зростає важливість певних ціннісно-сміслових утворень, зростає внутрішня напруга, яку вони прагнуть спрямувати на зовнішню активність [24]. Прагнення подолати внутрішнє напруження часто виявляється у певних зовнішніх діях з реалізації мінливих бажань, що може нагадувати «зміну декорацій» без глибокого осмислення та обґрунтування кризової ситуації. Для хлопців і дівчат характерне поринання у роботу, у розваги, тобто у той вид діяльності, який їх цілком поглинає, відволікає від проблеми і частково знімає переживання духовно-особистісної кризи. У цілому діагностичні дані, отримані на етапі констатувального експерименту, свідчать про нагальну потребу розробки психологічних засобів запобігання духовно-особистісної кризи та потребу у психологічній допомозі молоді, яка переживає ці стани.

ВИСНОВКИ

1. У процесі експериментального дослідження психологічних особливостей переживання духовно-особистісної кризи у молоді слід дотримуватися принципів діагностики проявів кризових переживань. Відповідно до цих принципів духовно-особистісна криза може бути об'єктом і предметом наукового пізнання, вона знаходить прояв у поведінці та діяльності суб'єкта дослідження, відображається в усіх особистісних проявах і може досліджуватися під час практичної психологічної діяльності.

За робочим визначенням, духовно-особистісна криза – різновид внутрішньо-особистісного конфлікту між духовним «Я» та соціальним «Я» людини, який характеризується високим рівнем духовного потенціалу і відсутністю можливості його реалізації у соціумі, супроводжується тривожністю, депресивністю, поведінковою дезадаптацією та призводить до радикального перетворення, розкриття прихованих можливостей, усвідомлення власних духовних потреб і нових шляхів духовної самореалізації особистості. Глибина та зміст переживання духовно-особистісної кризи виявлено й відображено у часових моментах-станах або фазах: передкризовій фазі, фазі поглиблення кризових переживань, фазі рефлексії переживань особистості та фазі виходу з кризи.

2. На основі принципів діагностики проявів кризових переживань запропоновано алгоритм психодіагностичного дослідження студентської молоді на предмет виявлення переживання духовно-особистісної кризи. Відповідно до розробленого алгоритму визначено рівні особистісної тривожності, депресії, дезадаптованості, духовного потенціалу, характер спрямованості юнаків і дівчат, досліджено ціннісні орієнтації та особливості переживання кризового стану.

До психодіагностичного комплексу, спрямованого на виявлення переживання духовно-особистісної кризи, включено «Особистісну шкалу виявлення тривожності»

Дж. Тейлора в адаптації Т.А. Немчинова, методику дослідження депресії, адаптовану Т.І. Балашовою, «Карту спостереження поведінкових характеристик» Д. Стотта, інтегративну методику «Духовний потенціал особистості» Е.О. Помиткіна, «Орієнтаційну анкету дослідження спрямованості особистості» Б. Басса, методику «Ціннісні орієнтації» М. Рокича та авторську анкету (з використанням контент-аналізу).

3. На етапі констатувального експерименту з усієї вибірки (720 осіб) виокремлено групу із 78 осіб, які мають ознаки духовно-особистісної кризи. 58% цієї вибірки мають спрямованість на себе, що свідчить не про бездуховність, а про внутрішні суперечності, коли ті або інші прагнення особистості актуальні, а шляхи їхньої реалізації не усвідомлені, що є однією із характеристик духовно-особистісної кризи. Характерною рисою даної групи молоді є розчарування у своїх прагненнях і мріях, зосередження на собі та знеціненні тих істин, до яких прагнуть молоді люди. Цій молоді властиве бажання приносити користь та самоудосконалюватися, бути чесними, освіченими, не допускати несправедливості серед оточуючих, прагнення покращання світу, а також жаль з приводу недалекоглядності людства, його руйнівної діяльності, знищення екології планети.

Експериментально визначено кількісні характеристики рівнів перебігу духовно-особистісної кризи за шкалою: передкризовий духовно-особистісний стан; початковий рівень кризи; криза середнього рівня; глибока криза.

За допомогою кількісно-якісного контент-аналізу змісту анкет досліджуваних виокремлено 4 типи духовно-особистісної кризи, яким надано алегоричні назви: «Бридке каченя», «Пташка у клітці», «Біла ворона», «Злякана згряя».

До типу «Бридке каченя» віднесено молодь (34,2%), яка має прагнення до духовних ідеалів та занижену самооцінку; мрії про ідеальні стосунки і відсутність друзів; прагне дотримання моральних норм, правил здорового способу життя та переживає неприйняття соціальною групою, низький соціальний статус.

До типу «Біла ворона» віднесено молодь (22,67%), яка характеризується усвідомленням власної унікальності, цінності та конфліктністю внаслідок несхожості з іншими; високим творчим і духовним потенціалом та спонтанними проявами творчості, непередбачуваністю, неординарністю вчинків; нестандартністю мислення, духовних прагнень та надмірною самостійністю, незалежністю.

Тип «Пташка у клітці» (19,42%) відрізняється такими ознаками як прагнення до свободи і нездатність до прийняття самостійних рішень; підвищена сприйнятливість, вразливість, естетична спрямованість, схильність до суїциду; бажання бути поміченим, визнаним і відсутність реальних дій у цьому напрямі.

Для типу «Злякана зграя» (23,68%) характерними є переважання гуманістичної та екологічної спрямованості, зневіра у світі, який підпав під владу грошей та амбіцій; безнадійність, нерозуміння життєвої мети, перспектив; можливість проявів агресії у ситуації несправедливості; відсутність довірливих стосунків та надання переваги спілкуванню з природою, тваринами.

Діагностичні дані, отримані на етапі констатувального експерименту, засвідчили про нагальну потребу розробки психологічних засобів запобігання духовно-особистісної кризи та потребу у психологічній допомозі молоді, яка переживає ці стани.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Василюк Ф.Е. Психология переживания: Анализ преодоления критических ситуаций / Ф.Е. Василюк. – М. : Изд-во МГУ, 1984. – 200 с.
2. Вербицька Л.Ф. Психологічні засоби запобігання духовно-особистісних криз у ранній юності : автореф. дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія» / Л.Ф. Вербицька. – Івано-Франківськ, 2010. – 20 с.

3. Джемс У. Психологія / У. Джемс ; пер. с англ. – М. : Педагогіка, 1999. – 368 с.
4. Зязюн І.А. Педагогіка добра: ідеали і реалії : наук.-метод. посіб. / І.А. Зязюн. – Київ : МАУП, 2000. – 306 с.
5. Карпенко З.С. Психодинамічний аспект досліджень аксіопсихіки / З.С. Карпенко // Філософія, соціологія, психологія : зб. наук. пр. ; Прикарпат. ун-т. – Вип. 2. – Ч. 1. – Івано-Франківськ : Ілай, 2014. — С. 50–57.
6. Корольчук М.С. Теорія і практика професійного відбору : навч. посіб. / М.С. Корольчук, В.М. Крайнюк. – Київ : Ніка-Центр, 2013. – 536 с.
7. Психологія адаптації студентів до навчальної діяльності : монографія / М.С. Корольчук, В.М. Корольчук, І.В. Мостова та ін. ; за заг. ред. М.С. Корольчука. – Ужгород : ТОВ «РІК-У», 2017. – 218 с.
8. Психологія професійного самовизначення особистості : монографія / М.С. Корольчук, В.М. Корольчук, Ю.В. Дроздова та ін. ; за заг. ред. М.С. Корольчука. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. – 280 с.
9. Лушин П.В. Психологія особистісної зміни / П.В. Лушин. – Кіровоград : Аспект, 2010. – 352 с.
10. Маноха І. Онтологія долі: потенціал подолання людиною кризових станів буття / І. Маноха // Психологія на перетині тисячоліть : зб. наук. пр. учасників V Костюк. читань. – Київ : Гнозис, 2012. – Т.2. – С. 32–42.
11. Миронець С.М. Негативні психічні стани рятувальників в умовах надзвичайної ситуації : монографія / С.М. Миронець, О.В. Тімченко. – Київ : Консультант, 2008. – 232 с.
12. Помиткін Е. Психологія духовного розвитку особистості : монографія / Е. Помиткін. – Київ : Наш час, 2009. – 280 с.
13. Практичні поради матері Терези / підгот. тексту Е. Яновської. – Львів : Свічадо, 2016. – 208 с.
14. Рибалка В.В. Теорії особистості у вітчизняній психології та педагогіці : навч. посіб. / В.В. Рибалка. – Київ : Наш час, 2012. – 575 с.

15. Роджерс К. Взгляд на психотерапию. Становление человека / К. Роджерс. – М. : Издат. группа «Прогресс» ; Универс, 1994. – 480 с.
16. Савчин М.В. Духовний потенціал людини / М.В. Савчин. – Івано-Франківськ : Плай, 2015. – 203 с.
17. Титаренко Т.М. Життєвий світ особистості: у межах і за межами буденності / Т.М. Титаренко. – Київ : Либідь, 2013. – 376 с.
18. Франкл В. Человек в поисках смысла / В. Франкл. – М. : Прогресс, 1990. – 368 с.
19. Юзвак Ж.М. Духовність: психологічні аспекти / Ж.М. Юзвак // Матеріали 4-х Костюк. читань. – Київ : Вид-во Док-К. – Т. 3. – У кн. : Українська психологія: сучасний потенціал. – 2013. – С. 373–378.
20. Эриксон Э. Детство и общество / Э. Эриксон. – СПб. : МН-Речь, 2012. – 416 с.
21. Ялом І. Екзистенційна психотерапія / І. Ялом. – Київ : КЛП, 2015. – 576 с.
22. Bundy J.; Pfarrer M.D.; Short C.E.; Coombs, W. T. (2017). «Crises and crisis management: Integration, interpretation, and research development». *Journal of Management*. 43 (6): 1661–1692. doi:10.1177/0149206316680030
23. Heidegger M. Phänomenologie und transzendente Wertphilosophie. In: *Zur Bestimmung der Philosophie* (GA Bd. 56/57). Hrsg. v. B. Heimbüchel. Frankfurt a. M., 1987. – 250 p.
24. Lanceley F.J. (2003). *On-Scene Guide for Crisis Negotiators, Second Edition* (2nd ed.). – London : CRC Press.
25. Moustakas C. *Heuristic Research: Design, Methodology, and Applications* / Clark Moustakas. – CA : Sage i Publications, 1990. – 130 p.
26. Swan J. & Hamilton P.M. (2014). *Mental health crisis management*. Wild Iris Medical Education, Inc.

РОЗДІЛ 9

СТРУКТУРА ІМІДЖУ ЗАКЛАДУ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Актуальність теми. Державна політика у галузі вищої освіти спрямована на підвищення її якості, поліпшення матеріальної бази, розширення інфраструктури й досягнення міжнародних стандартів. При цьому, у сфері міжнародного співробітництва відбувається розвиток зовнішньоекономічної діяльності закладу вищої освіти, взаємовигідних міжнародних відносин, проектів, угод, що вимагає відповідного рівня розвитку іміджу.

Перехід України до ринкових умов господарювання викликав різкий підйом зацікавленості населення у здобуванні вищої освіти, що зумовлює конкуренцію між ЗВО у боротьбі за якість навчання та кількість студентів і прискіпливу увагу адміністрації до іміджу закладу вищої освіти.

Проблеми, пов'язані з психологічними детермінантами іміджу вищої освітньої організації, у сучасній українській та закордонній науковій літературі розглядаються недостатньо повно, хоча питанням вивчення іміджу у цілому присвячена велика кількість досліджень, а саме праці А. Блінова, Л. Брауна, С. Максименка, І. Бежа, Ю. Жукова, А. Панасюка, А. Маркової, Ю. Пачковського [16; 19].

Разом з тим, останні вітчизняні дослідження значно розширили наукове уявлення про принципи діагностики формування іміджу освітньої установи (Л. Карамушка), створення іміджу закладу вищої освіти (Ю. Карпенко, В. Кубко), іміджу політика (І. Гомерів, О. Феофанов), військовослужбовців (М. Корольчук, С. Миронець, В. Осьодло, В. Стасюк), бізнесменів (Е. Блажнов, В. Іванченко та інші), держслужбовців (В. Дашевський та інші), вчителів (А. Деркач, І. Кузьміна, Т. Піскунова та інші) [6; 7; 8; 11; 15; 21].

Нині актуальною проблемою залишається психологічне вивчення іміджу організацій, вибору методик для їхнього дослідження та психологічних технологій формування позитивного іміджу.

Водночас, враховуючи усі надбання сучасної науки й практики, у прямій постановці, комплексно, з визначенням структури, психодіагностичного інструментарію, цілеспрямоване використання експертного опитування науково-педагогічних працівників щодо проблем іміджу державного закладу вищої освіти не розглядалося.

Мета праці – в обґрунтуванні науково-методичних підходів дослідження та емпіричному визначенні психологічних детермінант, структурних компонент іміджу закладу вищої освіти на підставі авторської анкети.

Відповідно до мети визначено **завдання** дослідження:

1. Здійснити теоретико-методичний аналіз психологічних досліджень і визначити ступінь розробленості проблеми іміджу ЗВО у науковій літературі.

2. Визначити організаційні засади та обґрунтувати психодіагностичний інструментарій дослідження.

3. Виявити психологічні детермінанти й особливості структурних компонент іміджу закладу вищої освіти за результатами анкетування.

Об'єкт дослідження – процес формування іміджу закладу вищої освіти.

Предмет дослідження – особливості структури іміджу закладу вищої освіти за результатами анкетування.

Методи дослідження. Для досягнення поставленої мети й визначених завдань використано як загальнонаукові, так і спеціальні методи: *теоретичні* – аналіз наукової фахової літератури, узагальнення отриманої інформації, системний аналіз даних; *емпіричні* було спрямовано на дослідження індивідуально-психологічної, мотиваційної, соціальної, емоційно-вольової, професійної сфер. Окрім того, розроблено авторську анкету експертної оцінки дослідження іміджу закладу вищої освіти за десятьма компонентами, а саме: залежність іміджу від контингенту, складові критерію рейтингу ЗВО, вплив на імідж КНТЕУ контингенту, оцінка соціально-психологічного клімату, оцінка значимості психологічних компонент іміджу, значимість мотиваційної

компоненти у структурі іміджу, значимість професійної компоненти, оцінка емоційно-вольової компоненти, значимість соціальної та індивідуально-психологічної компонент.

Надійність і вірогідність отриманих результатів забезпечено теоретичною обґрунтованістю та методологічним аналізом вихідних положень дослідження; відповідністю обраних методів визначеній меті, завданням та предметом дослідження; достатньою репрезентативністю вибірки; адекватним застосуванням методів математичної статистики.

Методи математичної статистики: кореляційний і факторний аналізи. Статистичну обробку отриманих результатів проведено за допомогою комп'ютерної програми SPSS.17.0.

Наукова новизна отриманих результатів полягає у тому, що *вперше* розкрито зміст взаємозв'язків зовнішніх і внутрішніх компонентів ЗВО, що дало підстави розробити авторську анкету і визначити особливості прояву іміджу організації на професійному, психологічному, мотиваційному, соціальному рівнях.

Удосконалено прикладні та організаційні підходи методики дослідження іміджу закладів вищої освіти (відмінність від існуючих наукових підходів полягає у запропонованій інтегральній оцінці іміджу за зовнішніми і внутрішніми чинниками).

Практичне значення отриманих результатів. Отримані результати рекомендовано до використання при впровадженні заходів з покращання іміджу освітньої установи у закладах вищої освіти України, лабораторіях організаційної та соціальної психології; соціально-психологічних службах під час роботи з молоддю й батьками; установах Міністерства освіти і науки України, а також практичними психологами, бізнес-тренерами, керівниками закладів вищої освіти різних форм власності.

Положення, висновки й рекомендації дослідження апробовано і впроваджено у навчальний процес при викладанні дисциплін «Психологія вищої освіти», «Організаційна психологія», «Психологія реклами», «Психологічне забезпечення професійної діяльності» у Київському національному торговельно-економічному університеті.

Отримані результати можуть бути рекомендовані до використання при створенні реклами університету.

Результати анкетування працівників закладу вищої освіти та характеристика контингенту досліджуваних груп. Відповідно до мети та завдань дослідження, які полягали у визначенні внутрішніх детермінант, що формують імідж закладів вищої освіти, розроблено авторську анкету. Вона надала змогу оцінити індивідуальні особливості обстежуваних, умови й задоволеність професійною діяльністю, визначити своє суб'єктивне ставлення до критеріїв оцінювання закладів вищої освіти, якості освітніх послуг, оцінити значимість психологічних компонент у структурі іміджу, оцінити соціально-психологічний клімат у колективі, залежність іміджу від учасників педагогічного процесу, що дає підстави разом з результатами емпіричного дослідження розробити методикау інтегральної оцінки іміджу ЗВО та формування позитивного іміджу закладів вищої освіти.

Анкетування проведено за участю 12 представників адміністрації; 27 представників деканатів; 32 – завідувачі кафедр; 80 – науково-педагогічні працівники (НПП) й 90 – студенти. Усього обстежено 224 особи, 30% чоловіків та 70% жінок віком від 25 до 65 років. Найбільше респондентів виявилось за віковою категорією 25–29 років – 25%; 30–35 років – 20%; 35–39 років – 15%; 40–45 років – 20%; 46–50 років – 10%; 55–60 років – 5%; 61–65 років – 5%. Як бачимо, більша частина респондентів була віком від 25 до 50 років.

Отже, в емпіричному дослідженні, за яким визначали психологічні детермінанти та їхні прояви, взяли участь усі вікові категорії й посадові особи. Таким чином, дослідження професійних, мотиваційних, соціальних, емоційно-вольових та індивідуально-психологічних характеристик обстежуваних в організаціях забезпечує якість освітнього процесу і позитивно впливає на позитивний імідж як працівників, так і закладів вищої освіти у цілому.

РОЗДІЛ 9. Структура іміджу закладу вищої освіти

Питання в анкеті були спрямовані на те, щоб виявити внутрішні детермінанти, які зумовлюються умовами та особливостями діяльності, мікроклімат, психологічні характеристики об'єкта та визначити у підсумку імідж закладів вищої освіти (табл. 9.1).

Таблиця 9.1

Результати авторської анкети експертної оцінки дослідження іміджу закладу вищої освіти

Запитання та відповіді анкети	Категорії обстежуваних					%
	Адміністрація	Декани	Завідувачі кафедри	НПП	Студенти	
1. Залежність іміджу від:						
а) іміджу ректора	9,9±0,1	9,9±1,1	9,8±0,2	9,7±0,9	9,9±0,1	98,4%
б) іміджу НПП	9,0±0,6	9,2±0,5	9,9±0,1	9,8±0,2	9,6±0,4	95%
в) керівництва, деканів	9,5±0,5	9,7±0,3	9,5±0,5	9,0±0,9	9,5±0,5	94,4%
г) студентів	9,9±0,1	9,9±0,1	9,0±1,0	8,1±1,4	9,9±0,1	93,6%
д) завідувачів кафедр	9,5±0,5	9,4±0,6	9,8±1,2	9,0±1,0	9,8±0,2	95%
е) обслуговуючого персоналу	8,5±1,8	7,7±1,9	6,7±2,1	6,0±1,9	5,1±1,7	68%
	9,38±0,5	9,3±0,58	9,1±0,7	8,6±0,95	8,97±0,5	
2. Складові критерію рейтингу закладу вищої освіти						
а) міжнародна активність	9,9±0,1	8,5±1,5	8,1±1,3	7,1±2,6	9,5±0,5	86,2%
б) якість контингенту студентів	9,9±0,1	9,9±0,1	8,4±1,6	8,0±1,8	9,9±0,1	92,8%
в) якість наукової та науково-технічної діяльності	9,9±0,1	9,6±0,1	9,1±0,9	7,0±1,7	6,1±2,3	83,4%
г) ресурсне забезпечення навчального процесу	9,9±0,1	9,9±0,1	8,0±1,5	7,8±2,0	8,7±1,2	86,6%
д) якість освітніх послуг	9,9±0,1	9,9±0,1	9,9±0,1	9,9±0,1	9,9±0,1	99%
	9,9±0,1	9,56±0,38	8,7±1,08	7,76±1,64	8,82±0,8	

**Психологічне забезпечення професіогенезу
фахівців торгівлі і сфери послуг**

Продовження табл. 9.1

Запитання та відповіді анкети	Категорії обстежуваних					%
	Адміністрація	Декани	Завідувачі кафедри	НПП	Студенти	
3. Вплив на імідж КНТЕУ						
а) напрями професійної підготовки	9,9±0,1	9,9±0,1	9,9±0,1	8,4±1,5	9,9±0,1	96%
б) зарплата	8,1±0,9	8,0±0,1	8,1±1,9	7,0±2,2	9,9±0,1	82,2%
в) кваліфікація НПП	9,9±0,1	9,9±0,1	9,9±0,1	9,9±0,1	9,9±0,1	99%
г) зарплата НПП	8,9±0,1	8,7±0,3	9,9±0,1	9,9±0,1	8,4±1,5	91,6%
д) можливість відкриття приватного бізнесу	9,0±0,1	8,8±1,1	8,0±1,4	5,1±0,4	8,5±1,5	78,8%
	9,16±0,26	9,06±0,34	9,16±0,52	8,06±0,86	9,32±0,66	
4. Оцінка соціально-психологічного клімату						
а) сприятлива	9,8±0,2	9,5±0,5	8,1±1,8	7,8±2,2	9,8±0,2	88,2%
б) малосприятлива	–	–	2,9±2,1	3,1±0,9	3,2±0,4	36,4%
в) несприятлива	–	–	–	4,4±1,1	3,1±0,8	
г) важко відповісти	–	–	–	–	–	–
	9,8±0,2	9,5±0,5	5,5±1,95	5,1±1,4	5,37±0,46	
5. Оцінка значимості психологічних компонент іміджу						
а) мотиваційна	9,5±0,5	9,4±0,6	9,3±0,7	9,2±0,8	9,6±0,4	94%
б) професійна	9,9±0,1	9,9±0,1	9,9±0,1	9,9±0,1	9,9±0,1	99%
в) емоційно-вольова	9,1±0,9	8,1±1,8	8,9±1,0	8,9±1,1	9,3±0,6	88,6%
г) соціальна	9,7±0,3	9,1±0,9	9,8±0,2	9,8±0,2	9,1±0,9	95%
д) індивідуально-психологічна	9,1±0,9	8,4±1,5	8,9±1,1	8,9±1,1	8,7±1,3	88%
	9,46±0,5	8,98±0,98	9,36±0,62	9,34±0,66	9,32±0,6	92,92%
6. Значимість мотиваційної компоненти у структурі іміджу						
а) самовідданість справі	9,8±0,2	9,8±0,2	9,6±0,4	9,6±0,4	9,6±0,4	95,8%
б) практична спрямованість	9,6±0,4	9,6±0,3	9,0±1,0	9,1±0,9	9,0±0,8	92,6%
в) комерційний та професійний успіх	9,5±0,5	9,1±0,9	9,2±0,8	8,8±1,2	9,2±0,8	90,8%
г) прагнення до саморозвитку	8,4±1,3	7,0±2,1	7,8±2,0	7,3±2,5	5,8±2,3	73,6%

РОЗДІЛ 9. Структура іміджу закладу вищої освіти

Продовження табл. 9.1

Запитання та відповіді анкети	Категорії обстежуваних					%
	Адміністрація	Декани	Завідувачі кафедри	НПП	Студенти	
д) задоволеність від роботи (навчання)	9,8±0,2	8,7±1,2	8,2±1,1	6,7±2,5	7,8±2,2	84%
	9,42±0,52	8,84±0,94	8,74±1,06	8,3±1,5	8,28±1,3	87,2%
7. Значимість професійної компоненти						
а) забезпечення високої якості освітніх послуг	9,9±0,1	9,9±0,1	9,9±0,1	9,9±0,1	9,9±0,1	99%
б) саморозвиток	9,1±0,9	8,8±1,1	8,7±1,3	7,2±2,6	7,0±2,4	81,6%
в) новітні технології, нововведення	9,9±0,1	9,9±0,1	9,7±0,3	8,0±2,0	9,6±1,1	94,6%
г) поєднання наукової та педагогічної діяльності	9,9±0,1	9,9±0,1	9,4±0,6	6,5±2,4	9,1±2,4	98,6%
д) кар'єрне і професійне зростання	9,4±0,6	9,0±1,0	9,4±0,6	7,4±2,6	9,0±0,5	88,4%
	9,64±0,36	9,5±0,48	9,42±0,58	7,8±1,94	8,92±0,86	90,2%
8. Оцінка емоційно-вольової компоненти						
а) стресостійкість	9,5±0,5	9,4±0,6	9,5±0,5	9,5±0,5	9,5±0,5	94,8%
б) самовладання та вольова саморегуляція	9,1±0,5	8,8±1,1	9,0±1,0	9,0±0,8	8,0±1,7	88%
в) здатність до тривалої праці	8,5±1,5	8,3±1,6	8,5±1,5	7,1±1,9	6,1±2,2	77%
г) оптимізм та стійкі емоції	9,2±0,8	8,2±1,8	8,1±1,8	6,2±2,2	7,9±1,9	79%
д) урівноваженість	9,3±0,7	9,2±0,8	9,3±0,7	9,0±1,0	9,1±0,9	91,5%
	9,12±0,8	8,76±1,18	8,88±1,18	8,06±1,26	8,16±1,44	85,9%
9. Соціальна компонента						
а) матеріальне і моральне заохочення	9,7±0,3	9,7±0,3	9,7±0,3	9,9±0,1	9,9±0,1	97,8%
б) інформаційне та правове забезпечення	8,7±1,3	8,2±1,5	8,0±1,9	7,2±1,4	6,9±2,1	78%
в) матеріально-технічне й фінансове забезпечення	9,7±0,3	8,9±1,0	8,9±1,1	9,2±0,7	8,7±1,2	90,8%
г) мікроклімат	9,5±0,3	9,4±0,5	9,2±0,8	7,1±1,8	8,1±1,8	86,6%

**Психологічне забезпечення професіогенезу
фахівців торгівлі і сфери послуг**

Закінчення табл. 9.1

Запитання та відповіді анкети	Категорії обстежуваних					%
	Адміністрація	Декани	Завідувачі кафедри	НПП	Студенти	
д) комунікація, взаємодія	9,5±0,5	9,2±0,8	9,3±0,7	8,4±1,6	8,2±1,4	89,2%
	9,42±0,54	9,08±0,82	9,02±0,98	8,36±1,12	8,36±1,32	88,48%
10. Значимість індивідуально-психологічної компоненти						
а) конкурентоздатність	9,4±0,6	9,3±0,7	9,5±0,5	9,4±0,6	9,4±0,6	93,8%
б) відповідальність, вимогливість, рішучість	9,4±0,6	9,0±0,1	9,1±0,9	8,2±1,8	7,0±2,0	85,6%
в) логічність і дисциплінованість мислення	9,4±0,6	8,2±1,8	8,7±1,1	8,0±1,9	8,1±1,9	84%
г) стійкість, розподіл, обсяг уваги	9,1±0,9	8,2±1,7	8,7±1,3	8,1±1,8	7,6±2,2	83,5%
д) тривале збереження інформації (пам'ять)	9,2±0,8	8,2±1,8	8,1±1,8	8,0±2,0	7,6±2,1	82,3%
	9,3±0,7	8,58±1,22	8,82±1,12	8,34±1,62	7,94±1,76	85,0%
Інтегральна експертна оцінка	9,46±0,45	9,12±0,74	8,67±0,97	7,99±1,29	8,34±0,98	8,92

Джерело: розроблено авторами

Перше запитання стосується думки респондентів щодо залежності іміджу від фахівців, які організують, забезпечують надають та отримують освітні послуги у закладах вищої освіти.

Так, усі обстежувані дали найвищу оцінку іміджу ректора закладів вищої освіти – на рівні 9,7–9,9 бала, імідж НПП оцінено у межах 9,0–9,8 б., представників деканату – 9,0–9,7 б., завідувачів кафедр – 9,0–9,8 б., студентів – 8,1–9,9 б. та обслуговуючого персоналу – 5,1–8,5 б.

Отже, на думку обстежуваних, найбільший вплив на імідж закладів вищої освіти має імідж ректора, про що свідчить висока підсумкова оцінка 98,4% опитаних. На рівні 95% позитивний та суттєвий вплив на імідж закладів вищої

освіти мають завідувачі кафедр та НПП, представники деканатів – 94,4% й студентів – 93,6%. Найнижчий вплив на імідж закладу вищої освіти, на думку респондентів, мають представники обслуговуючого персоналу (68%).

За результатами аналізу другого питання анкети встановили ставлення до офіційно встановлених МОН України так званих глобальних критеріїв оцінювання рейтингу ЗВО, які суттєво впливають на імідж установи. Так, вплив міжнародної активності на імідж закладу вищої освіти найбільше оцінили представники адміністрації (на рівні $9,9 \pm 0,1$ б.) й студентів ($9,5 \pm 0,5$ б.).

Оцінка представників деканатів і завідувачів кафедр щодо впливу міжнародної активності була на 1,4 б. та 1,8 б. відповідно нижчою, ніж у представників адміністрації, і на 1,0 б. та 1,4 б. нижчою, аніж у студентів.

Найнижче оцінили вплив міжнародної активності на імідж закладу вищої освіти науково-педагогічні працівники – на рівні $7,1 \pm 2,7$ б., що нижче на $2,8-1,0$ б. від показників інших груп обстежуваних (при $p < 0,05$).

Отже, встановлено, що найвищий рівень усвідомлення важливості міжнародної активності на імідж закладів вищої освіти виявлено у представників адміністрації та студентів. Натомість, вищий рівень спостерігається у представників деканатів і завідувачів кафедр.

Особливістю результатів виявилися низькі оцінки міжнародної активності, які зазначили НПП. При цьому великий розмах коливань у $7,1 \pm 2,7$ б. свідчить, що 15–20% респондентів цієї категорії мають високі оцінки на рівні 9,8 б., але на протилежному полюсі оцінки цей показник сягає 4,4 б., що ближче до низького рівня середніх показників. Означена категорія обстежуваних потребує психологічної корекції.

Наступна відповідь, щодо складових критеріїв оцінки рейтингу закладів вищої освіти, стосується того, як впливає якість контингенту студентів на імідж закладів вищої освіти. На високому рівні оцінили цю складову рейтингу представники адміністрації $9,9 \pm 0,1$ б., представники деканату –

9,9±0,4 б. і студенти – 9,9±0,1 б. Вище середнього рівня оцінили вплив якості контингенту студентів на імідж закладу вищої освіти завідувачі кафедр – 8,4±1,6 б. Отже, встановлено, що якість контингенту студентів суттєво впливає на імідж закладу вищої освіти, про що свідчать високі та вище середніх оцінки обстежуваних.

За результатами відповідей стосовно впливу ресурсного забезпечення навчального процесу на рейтинг закладу вищої освіти виявилася неоднозначність оцінювання. Так, високо оцінили цю складову, що впливає на імідж закладу вищої освіти, представники адміністрації – 9,9±0,1 б., представники деканатів – 9,9±0,1 б. і студенти – 8,7 ±1,2 б., у межах вищої за середню – завідувачі кафедр (8,0±1,5 б.). Найнижче оцінили цю компоненту науково-педагогічні працівники – 6,8 ±2,0 б.

Отже, визначено: вплив ресурсного забезпечення на імідж закладу вищої освіти оцінюється на високому рівні представниками адміністрації й деканатів, на вищому за середній – завідувачами кафедр, середньому з високим розмахом коливань цього показника 6,8±2,0 б. оцінили науково-педагогічні працівники.

Водночас, понад 80% респондентів у відкритих відповідях зазначили, що у глобальному рейтингу ЗВО немає оцінки основного завдання закладу вищої освіти – якості освітніх послуг. Ці обстежувані визначають суттєвий, високого рівня вплив на імідж закладу вищої освіти, що показує якість освітніх послуг на рівні 9,9±0,1 б.

Щодо впливу на особистий імідж та імідж організацій таких чинників як перспективні напрями професійної підготовки, заробітної плати та кваліфікації НПП, можливості відкриття приватного бізнесу й зарплати випускників: найвище оцінено значимість, у першу чергу, таких чинників як кваліфікація НПП (оцінено на рівні 9,9±0,1 б. усіма респондентами); у другу чергу високо оцінили перспективні напрями розвитку освіти представники адміністрації, деканатів, завідувачі кафедр і студенти – у межах 9,9±0,1 б. Лише НПП оцінили значення цього чинника на рівні 8,4±1,5 б.

Отже, встановлено, що із п'яти груп респондентів чотири групи оцінили на високому рівні й одна група – у межах вище середніх показників (7–8 б., а фактично $8,4 \pm 1,5$ б). Усе це дає підстави стверджувати, що вибір перспективних напрямів професійної підготовки студентів у закладі вищої освіти обрано вдало, а також зробити висновки про позитивний вплив на особистісний та організаційний імідж.

Вплив зарплатні НПП на імідж працівників і закладу вищої освіти у цілому визначено на високому рівні – $9,9 \pm 0,1$ б. Такі оцінки надали завідувачі кафедр та НПП. Представники адміністрації вплив зарплати на імідж оцінили також на високому рівні – $8,9 \pm 0,1$ б., представники деканату – на рівні $8,7 \pm 0,3$ б., студенти – на рівні $8,4 \pm 1,6$ б.

Таким чином, рівень зарплати НПП у цілому оцінено респондентами на високому рівні, що свідчить про високий рівень залежності працівників установи й безпосередньо іміджу організацій закладу вищої освіти від рівня зарплати обстежуваних.

На четвертому місці за значимістю впливу на імідж закладу вищої освіти, за визначенням респондентів – зарплата випускників. Найвищу оцінку поставили студенти – $9,9 \pm 0,1$ б., потім представники адміністрації й завідувачі кафедр – $9,1 \pm 0,9$ б., найнижче оцінили цей чинник НПП – $7,0 \pm 2,2$ б.

Отже, за умови, що показники зарплати випускників оцінено у одній групі студентів на високому рівні й на високих оцінках, вище середнього відмітили значимість цього чинника групи керівного складу (адміністрації, деканатів, завідувачі кафедр) й на середньому – НПП, що дає підстави стверджувати про вищу і вище середньої значимість зарплати випускника щодо формування іміджу закладу вищої освіти.

Питання стосовно можливості відкрити свій бізнес найвище оцінили представники адміністрації – $9,0 \pm 0,1$ б., деканатів – $8,8 \pm 1,1$ б., студенти – $8,5 \pm 1,5$ б. і завідувачі кафедр – на рівні $8,0 \pm 1,4$ б., що, безумовно, сприяє формуванню особистісного та організаційного іміджу. Найнижче оцінили можливість відкриття приватного бізнесу НПП – на $2,9$ – $3,2$ б.

нижче (фактично, $5,1 \pm 0,4$ б.) порівняно з представниками адміністрації й деканатів, що свідчить про те, що НПП недооцінюють цей чинник у структурі формування особистого та організаційного іміджу закладу вищої освіти.

Таким чином, на думку респондентів, найбільший вплив на особистий імідж та організаційний імідж закладу вищої освіти мають кваліфікація НПП, перспективні напрями професійної підготовки студентів, зарплата НПП і випускників.

Щодо відповідей на запитання стосовно оцінки соціально-психологічного клімату, представники адміністрації оцінили його на рівні $9,8 \pm 0,2$ б., деканатів – $9,5 \pm 0,5$ б., студентів – $9,8 \pm 0,2$ б., що розцінюється як показник високого рівня. На рівні, вищому за середній, оцінили його представники деканатів і завідувачі кафедр, відповідно – $8,1 \pm 1,8$ б. й $7,8 \pm 2,2$ б. Водночас, як малосприятливий мікроклімат відзначили на рівні $2,9 \pm 2,1$ б. завідувачі кафедр, на рівні $3,1 \pm 0,9$ б. – НПП й $3,2 \pm 0,4$ б. – студенти. Окрім того, зафіксована оцінка мікроклімату як несприятлива на рівні $4,4 \pm 1,1$ б. НПП, і студентами – $3,1 \pm 0,8$ б.

Отже, оцінку соціально-психологічного клімату визначено представниками адміністрації, деканатів і студентів на високому рівні, хоча певна кількість респондентів (завідувачі кафедр, НПП, студенти) визначили її як малосприятливу, та незначна кількість НПП і студентів вважають її несправедливою. У цілому потрібно зазначити, що соціально-психологічний клімат у закладах вищої освіти – це важливий показник іміджу і те, що більшість обстежуваних надали перевагу оцінкам на високому й вище середнього рівні, свідчить про такі самі рівні іміджу закладу вищої освіти. Натомість, незначна кількість осіб, що оцінили мікроклімат як несприятливий і малосприятливий, мають свої суб'єктивні підстави, які потрібно визначити за певними методиками, з'ясувавши причину, котра може виявлятися в індивідуально-психологічних якостях або зовнішніх чинниках.

Щодо оцінки значимості психологічних компонент іміджу встановлено, що найвищу оцінку усі респонденти надали професійній компоненті – на рівні $9,9 \pm 0,1$ б. Це свідчить про її визначну роль у структурі іміджу особистості, що сприяє наданню якісних освітніх послуг і потужному впливу на формування позитивного іміджу закладу вищої освіти.

Наступна оцінка стосується соціально-психологічної компоненти іміджу, яку найвище оцінили завідувачі кафедр і НПП – на рівні $9,8 \pm 0,2$ б., представники адміністрації – $9,7 \pm 0,3$ б., але на $0,7$ б. нижче оцінили представники деканатів і студентів, що позитивно впливає на індивідуальний імідж обстежуваних та у цілому на імідж закладу вищої освіти.

Мотиваційну компоненту оцінено усіма обстежуваними досить рівномірно та з високими оцінками, а саме: студенти – на рівні $9,6 \pm 0,1$ б., адміністрація – $9,5 \pm 0,5$ б., представники деканатів – $9,4 \pm 0,6$ б., завідувачі кафедр – $9,3 \pm 0,7$ б., НПП – $9,2 \pm 0,8$ б. Такі високі рівномірні оцінки мотиваційної компоненти свідчать про її важливість як виразності спонукання до ефективного надання освітніх послуг, що має суттєве значення для формування індивідуального й колективного іміджу закладу вищої освіти.

Емоційно-вольова сфера у структурі значимості у психологічних вимірах іміджу зумовлює такі властивості досліджуваних як: стійкість до стресу, стабільність взаємодії, наполегливість, самовладання, що, безумовно, є важливим для кожного працівника закладу, а низький її рівень може суттєво й миттєво знизити зусилля багатьох щодо іміджу закладу вищої освіти.

Встановлено: найвище оцінили значимість емоційно-вольової компоненти студенти – $9,3 \pm 0,6$ б., представники адміністрації – $9,1 \pm 0,9$ б., завідувачі кафедр й НПП – на рівні $8,9 \pm 1,0$ б. і $8,9 \pm 1,1$ б. відповідно. Найнижче оцінили цей показник представники деканатів – $8,1 \pm 1,8$ б.

Отже, встановлено, що емоційно-вольову компоненту студенти, представники адміністрації, завідувачі кафедр і НПП оцінили на високому рівні, а представники деканатів – на вищому за середній, що, у цілому, свідчить про важливість

емоційно-вольової компоненти у структурі формування іміджу. При цьому, означена компонента залежить від типологічних особливостей обстежуваних, які мало піддаються психологічній корекції.

Стосовно оцінки значимості, серед психологічних компонент іміджу індивідуально-психологічним показникам надається особливе, інтегральне значення, адже такі важливі його фактори як комунікативність, емоційно-вольова та інтелектуальна сфери є стрижневими у забезпеченні ефективності професійної діяльності. Це означає, що саме згадані фактори зумовлюють позитивний імідж особистості, який визначає надання якісних освітніх послуг та суттєво впливає на імідж закладу вищої освіти.

З'ясовано, що значимість у структурі психології якісного іміджу індивідуально-психологічної сфери найвище оцінили представники адміністрації – $9,1 \pm 0,9$ б., завідувачі кафедр, НПП – $8,9 \pm 1,1$ б. і студенти – $8,7 \pm 0,3$ б., на $0,7-0,5$ б. нижче оцінили представники деканатів – $8,4 \pm 1,5$ б.

Отже, доведено важливість індивідуально-психологічної компоненти у психологічній структурі іміджу, про що свідчить високий рівень оцінки, яку надали представники адміністрації, завідувачі кафедр, НПП, студенти й представники деканатів.

Таким чином встановлено, що оцінка значимості психологічної компоненти іміджу складається з високого рівня оцінки, у першу чергу, професійної – на 99%, соціально-психологічної – на 95%, мотиваційної – на 94%, емоційно-вольової – на 88,6% й індивідуально-психологічної – на 88%, що у підсумку забезпечує високий рівень індивідуального іміджу, який зумовлює якісний рівень надання освітніх послуг і сприяє формуванню позитивного іміджу закладу вищої освіти.

Відомо, що мотиваційна компонента забезпечує 50% ефективності професійної діяльності [16], тому оцінка її окремих складових має суттєве значення у формуванні як індивідуального, так і колективного іміджу закладу вищої

освіти. Визначено: самовідданість справі як складова мотиваційної компоненти у структурі іміджу оцінена найвище представниками адміністрації – $9,8 \pm 0,2$ б., потім однаково високо оцінили мотиваційну сферу завідувачі кафедр, НПП і студенти – $9,6 \pm 0,4$ б. та на $0,5$ – $0,3$ б. нижче оцінили мотиваційну складову іміджу представники деканатів – $9,3 \pm 0,7$ б.

Отже, встановлено високий рівень оцінок самовідданості справі у структурі іміджу як на рівні керівництва й фахівців, так і студентів, що позитивно впливає на формування іміджу досліджуваних та іміджу закладу вищої освіти загалом.

Значення рівня практичної спрямованості у осіб, які організують та реалізують якісний рівень надання освітніх послуг, що зумовлюють високий індивідуальний імідж кожного працівника установи й закладу вищої освіти, у цілому не потребує особистих аргументів. Визначено, що рівень практичної спрямованості зафіксований у межах високих оціночних критеріїв. Так, представники адміністрації й деканатів оцінили рівень значення практичної спрямованості у структурі мотиваційної компоненти іміджу на $9,6 \pm 0,4$ б. Високо його оцінили і завідувачі кафедр, НПП та студенти, але на $0,5$ – $0,6$ б. нижче, ніж представники адміністрації й деканатів (відповідно $9,0 \pm 1,0$ б.; $9,1 \pm 0,9$ б.; $9,0 \pm 0,8$ б.).

Прагнення до саморозвитку як складова у мотиваційній компоненті оцінене найнижче. На рівні $8,4 \pm 1,3$ б. його оцінили представники адміністрації, у межах $7,0 \pm 2,1$ б. оцінили представники деканатів і завідувачі кафедр, на рівні $7,3 \pm 2,5$ б. – НПП, студенти – на рівні $6,8 \pm 2,3$ б.

Отже, встановлено: прагнення до саморозвитку у мотиваційній компоненті обстежувани не вважають за такі, що мають сильний вплив на імідж особистості й закладу вищої освіти. На це вказують, наприклад, середні показники та їхній розмах, які визначили представники деканатів, завідувачі кафедр і, особливо, студенти – $6,8 \pm 2,3$ б, що розкриває ці межі від $9,1$ до $4,5$ б.

Також встановлено, що значимість практичної спрямованості особистості у структурі мотиваційної компоненти іміджу оцінена усіма категоріями обстежуваних на високому рівні, що свідчить про позитивний вплив цієї складової на мотиваційну сферу обстежуваних і зумовлює високий рівень особистісного іміджу осіб, які організують та забезпечують якість надання освітніх послуг, що сприяє формуванню позитивного іміджу закладу вищої освіти і, водночас, потребує психокорекційних та організаційних заходів щодо отримання задоволення від роботи НПП та навчання студентів.

Професійна компонента у структурі іміджу як особистості, так і закладу вищої освіти, є однією з провідних, на яку орієнтується споживач щодо якісного надання освітніх послуг.

Встановлено, що таку складову професійної компоненти іміджу як забезпечення високої якості освітніх послуг, усі категорії обстежуваних оцінили найбільш високими балами – $9,9 \pm 0,1$ б.

Такий високий рівень оціночного критерію свідчить про суттєве значення рівня забезпечення високої якості освітніх послуг у структурі професійної компоненти іміджу як фахівців, що надають в організації такий рівень послуг, так і іміджу закладу вищої освіти.

З'ясовано, що значимість самореалізації у структурі професійної компоненти іміджу на вищому рівні $9,1 \pm 0,9$ б. оцінили представники адміністрації, представники деканатів – $8,8 \pm 1,1$ б., завідувачі кафедр – $8,7 \pm 1,3$ б., що сприяє формуванню позитивного іміджу особистості й закладу вищої освіти. Встановлено: рівень самореалізації у НПП дорівнює $7,2 \pm 2,6$ б. й у студентів – $7,0 \pm 2,4$ б. Це вказує на те, що у 15–20% обстежуваних цієї категорії спостерігається незадоволеність самореалізацією, що може негативно впливати на формування особистісного та колективного іміджу закладу вищої освіти й потребує певної психокорекційної та організаційної роботи.

Отже, визначено: рівень самореалізації у професійній компоненті обстежуваних на високому рівні оцінили представники адміністрації, деканатів та НПП, що позитивно впливає на рівень формування іміджу як особистісного, так і закладу вищої освіти. При цьому, звертає на себе увагу вище середнього значення у НПП та у студентів з великим розмахом коливань від середніх показників ($7,2 \pm 2,6$ б. й $7,0 \pm 2,4$ б.), що свідчить про незадоволеність рівнем самореалізації у 15–20% науково-педагогічних працівників і студентів. Означена категорія обстежуваних потребує психокорекційної та організаційної роботи.

З'ясовано, що за показником впровадження новітніх технологій, нововведень найвища значимість у професійній компоненті спостерігається у представників адміністрації – $9,9 \pm 0,1$ б., у представників деканатів і завідувачів кафедр – $9,1 \pm 0,9$ б., студентів – $8,9 \pm 1,1$ б., що позитивно впливає на імідж особистості, надання високоякісних освітніх послуг й формування позитивного іміджу закладу вищої освіти. Водночас, на $1,8–0,8$ б. нижче виявилися показники у НПП – $8,1 \pm 1,9$ б., що свідчить про недостатній рівень сприйняття нововведень у певної категорії науково-педагогічних працівників і потребує психокорекції.

Встановлено: за рівнем такої складової професійної компоненти формування іміджу як поєднання наукової й педагогічної роботи, найвища оцінка спостерігається від адміністрації – $9,9 \pm 0,1$ б., потім у представників деканатів – $8,6 \pm 1,4$ б., що відповідає високому рівню значимості цього показника. При цьому, найнижче оцінили означену складову НПП – $5,1 \pm 2,4$ б., завідувачі кафедр – $6,0 \pm 2,7$ б. і студенти – $6,1 \pm 2,4$ б. Це вказує на нижчий за середній рівень значимості поєднання наукової й педагогічної роботи, що відзначено у науково-педагогічних працівників, завідувачів кафедр та студентів, і це потребує врахування у науково-педагогічній діяльності й можливості психокорекційної роботи.

Визначено, що показники кар'єрного та професійного зростання у структурі значимості професійної компоненти мають свої особливості. Встановлено: представники адміністрації та завідувачі кафедр цей показник оцінили на рівні $9,4 \pm 0,6$ б., представники деканатів і студентів – $9,0 \pm 1,0$ б., і найнижче оцінили його НПП – $7,4 \pm 2,6$ б. Отже, встановлено, що показники кар'єрного зростання спостерігаються на високому рівні в усіх категоріях обстежуваних, окрім науково-педагогічних працівників, у яких спостерігається великий розмах коливань. Певна категорія респондентів незадоволена своїм рівнем кар'єрного й професійного зростання, що може негативно вплинути на особистісний імідж і на формування іміджу закладу вищої освіти у цілому.

Стосовно оцінки стресостійкості як складової емоційно-вольової компоненти іміджу, встановлено, що усі категорії обстежуваних значимість стресостійкості оцінили на досить високому рівні – у межах $9,4$ – $9,5$ б. Така висока оцінка свідчить про важливість стресостійкості фахівців для особистісного іміджу, що зумовлює якісне надання освітніх послуг і, у цілому, формує позитивний імідж закладу вищої освіти.

Самовладання (СВ) й вольова саморегуляція (ВСР) – це характеристики емоційно-вольової сфери, які зумовлюють опанування особистісною поведінкою у різноманітних ситуаціях, здатністю самостійно керувати своїми діями, бажаннями й такі, що відображають рівень довільного контролю особистості емоційних реакцій. Це сприяє внутрішньому спокою особистості, упевненості у собі.

За результатами анкетування встановлено, що показники ВСР респондентами оцінено на високому рівні, а саме: представниками адміністрації – на рівні $9,1 \pm 0,5$ б., представниками деканатів – $8,9 \pm 1,1$ б., завідувачами кафедр й науково-педагогічними працівниками – $9,0 \pm 1,0$ б. При цьому, студенти оцінили його на рівні $8,9 \pm 1,1$ б, що нижче, хоча теж у межах вищого за середній рівень.

Отже, доведено: рівень ВСР у структурі емоційно-вольової компоненти відіграє суттєву роль, тож особам з високим її рівнем притаманні: емоційна зрілість, активність, спокійна упевненість у собі; вони вміють реалізовувати свої наміри, контролюють свої вчинки й мають виражену соціально-позитивну спрямованість, що дає усі підстави вважати суттєвим їхній вплив на формування іміджу закладу вищої освіти.

За оцінкою здатності до тривалої праці з'ясовано, що важливість цього показника обстежувані оцінили на вищому за середній рівень. Так, оцінки представників адміністрації та завідувачів кафедр зафіксовано на рівні $8,5 \pm 0,5$ б., фахівців деканатів – $8,3 \pm 1,6$ б. При цьому НПП визначили значимість здатності до тривалої праці у межах $7,1 \pm 1,9$ б., що розцінюється як вищий за середній рівень. Студенти визначили цей показник на середньому рівні, але з великим показником розмаху коливань – $6,1 \pm 2,2$ б. Це означає, що у певної кількості студентів здатність до тривалої праці зазначено на низьких та середніх значеннях – (3,9б.), що не сприяє формуванню позитивного іміджу як особистого, так і іміджу закладу вищої освіти.

Значимість оптимізму й стенічних емоцій, які характеризують емоційно-вольову сферу, респонденти оцінили порізно. Так, у керівного складу визначено оцінки у межах високого рівня ($9,2 \pm 0,8$ б.), у межах вищого за середній рівень – у представників деканатів ($8,2 \pm 1,8$ б), завідувачів кафедр ($8,1 \pm 1,8$ б.) і студентів ($7,9 \pm 1,9$ б.). Такі результати свідчать про суттєву значимість оптимізму та стенічних емоцій, які притаманні представникам керівного складу й студентам (на високому й вище середнього рівня оцінки), що вказує на їхню провідну роль у формуванні індивідуального іміджу й іміджу закладу вищої освіти.

Водночас, НПП значимість оптимізму й стенічних емоцій визначили у межах середніх показників з високим рівнем коливань – $6,2 \pm 2,2$ б., що свідчить про недооцінку

певної категорії науково-педагогічних працівників щодо важливості цієї складової у формуванні індивідуального іміджу й іміджу закладу вищої освіти.

Відомо, що розвиток урівноваженості як психофізіологічний показник вираження сили збудження й гальмування у ЦНС особистості зумовлює стабільність і зрілість емоційно-вольової сфери. За результатами анкетування встановлено, що значимість показників урівноваженості усіма категоріями обстежуваних оцінено у межах 9,1–9,3 б., а саме: у представників адміністрації й завідувачів кафедр – на рівні $9,3 \pm 0,7$ б., представників деканатів – $9,2 \pm 0,8$ б., НПП – $9,0 \pm 1,0$ б., студентів – $9,1 \pm 0,9$ б. Такі результати вважаються високими рівнями значимості показника урівноваженості як складової емоційно-вольової компоненти, що позитивно впливає на імідж особистості, зумовлює стабільність у взаємовідносинах і позитивно впливає на імідж закладу вищої освіти.

Отже, встановлено: респонденти у структурі емоційно-вольової компоненти на найвищому рівні оцінили значимість стресостійкості, вольової саморегуляції й самовладання, урівноваженість, силу збудження й гальмування у ЦНС як таких, що забезпечують емоційну стабільність, вольовий самоконтроль у взаєминах і соціально-позитивну спрямованість особистості та позитивно впливають на імідж особистості й сприяють формуванню позитивного іміджу закладу вищої освіти.

Соціальна компонента розкриває суб'єктивно значимі для життєдіяльності обстежуваних матеріальні й духовні цінності, має безпосередній і суттєвий вплив на розвиток особистісного та колективного іміджу закладу вищої освіти.

Щодо пункту, який стосується матеріального й морального заохочення, ці показники виявляються найбільш вираженими. Так, встановлено, що найвищий рівень значимості матеріального й морального забезпечення спостерігається у науково-педагогічних працівників та студентів – на рівні $9,9 \pm 0,1$ б., а також у межах досить високої їх значимості для представників адміністрації, деканатів і завідувачів кафедр – $9,7 \pm 0,3$ б.

Отже, з'ясовано, що матеріальне й моральне забезпечення суттєво впливає на формування іміджу особистості та, у цілому, на імідж закладу вищої освіти.

За показниками оцінок значимості наступного питання щодо ролі інформаційного та правового забезпечення, встановлено, що усі респонденти оцінили його у межах 6,9–8,7 б. Так, представники адміністрації цю складову оцінили на рівні ближче до високого, хоча фактично у межах вище середнього – $8,7 \pm 1,3$ б., представники деканатів і завідувачі кафедр – відповідно $8,2 \pm 1,5$ б. і $8,0 \pm 1,9$ б., науково-педагогічні працівники – $7,2 \pm 1,4$ б., студенти – $6,9 \pm 2,1$ б.

Таким чином, за результатами опитування визначено: значимість показників інформаційного й правового забезпечення оцінено, переважно, у межах вищого за середній рівень, що, у цілому, позитивно впливає на формування особистісного та колективного іміджу. Щодо матеріально-технічного й фінансового забезпечення, найвище на рівні $9,7 \pm 0,3$ б. його оцінили представники адміністрації, науково-педагогічні працівники – $9,2 \pm 0,7$ б., представники деканатів і завідувачі кафедр – $8,9 \pm 1,1$ б., студенти – $8,7 \pm 1,2$ б. Таким чином встановлено, що рівень матеріально-технічного та фінансового забезпечення має суттєвий вплив на формування іміджу як працівників, так і закладу вищої освіти. Значимість комунікації (взаємодії) й мікроклімату у соціальній компоненті не викликає сумнівів, адже саме ці складові поряд з іншими соціально-психологічними чинниками суттєво впливають як на особистісний, так і на імідж закладів вищої освіти.

За результатами анкетування встановлено: найвище оцінили значення мікроклімату у соціальній компоненті представники адміністрації – $9,5 \pm 0,5$ б., потім завідувачі кафедр і представники деканатів (відповідно $9,3 \pm 0,7$ б. й $9,2 \pm 0,8$ б.). Окрім того, на вищому за середній рівень оцінили НПП – $8,4 \pm 1,6$ б. та студенти – $8,2 \pm 1,4$ б. Отже, з'ясовано: мікроклімат в організації оцінено респондентами на високому й вищому за середній рівень, що позитивно впливає на формування іміджу працівників, надання якісних освітніх послуг і зумовлює високий рівень іміджу закладу вищої освіти.

Щодо такої складової як комунікативна сфера, представники адміністрації оцінили її на рівні $9,5 \pm 0,5$ б., завідувачі кафедр – $9,3 \pm 0,7$ б., деканатів – $9,2 \pm 0,8$ б., що розглядається як високий рівень значимості. На вищому за середній рівень значимості оцінили комунікацію НПП – $8,4 \pm 1,6$ б. і студенти – $8,2 \pm 1,4$ б. Отже, встановлено, що показники комунікативної сфери за рівнем значимості для формування позитивного індивідуального та організаційного іміджу розцінюються як високі й вище середніх, що сприяє формуванню іміджу закладів вищої освіти.

У структурі соціальної компоненти найбільше значення респонденти надали таким її складовим: матеріальне та моральне заохочення, мікроклімат, комунікація і матеріально-технічне й фінансове забезпечення, що зумовлює як особистісний імідж працівників, так і організаційний імідж закладів вищої освіти.

Значимість індивідуально-психологічної компоненти як інтегруючої характеристики особистості у структурі формування іміджу посідає одне з визначних місць, адже вона характеризує когнітивну сферу особистості, без достатнього розвитку якої неможливе адекватне функціонування психіки людини, що зумовлює її особливе місце.

Щодо відповіді на перше запитання стосовно здатності особистості адаптуватися у стресових ситуаціях, в умовах конкуренції й ризиків, оцінки респондентів були однозначно високими. Так, представники адміністрації визначили її на рівні $9,4 \pm 0,6$ б., представники деканатів – $9,3 \pm 0,7$ б., завідувачі кафедр – $9,5 \pm 0,5$ б., науково-педагогічні працівники й студенти – $9,4 \pm 0,6$ б., що свідчить про високий рівень значимості для формування індивідуального та організаційного іміджу закладу вищої освіти за оцінками усіх респондентів.

При оцінці значимості таких індивідуально-психологічних характеристик як вимогливість, відповідальність, рішучість результати виявилися неоднозначними. Так, представники керівного складу визначили значущість цих характеристик для формування іміджу на високому рівні, а саме:

представники адміністрації – $9,4 \pm 0,6$ б., представники деканатів і завідувачі кафедр – $9,1 \pm 0,9$ б. Окрім того, у межах вищого за середній визначили ці характеристики НПП – $8,2 \pm 1,8$ б. і студенти – $7,0 \pm 2,0$ б.

У цілому встановлено: респонденти оцінили суттєвий рівень значимості таких характеристик як відповідальність, вимогливість, рішучість, на високому й вище за середній рівнях, що позитивно впливає на особистісний імідж, зумовлює надання якісних освітніх послуг і позитивно впливає на організаційний імідж закладу вищої освіти.

Питання щодо логічності й дисциплінованості мислення обстежувані оцінили на високому і вищому за середній рівнях. З'ясовано, що ці показники представники адміністрації оцінили на $9,4 \pm 0,6$ б., завідувачі кафедр – на $8,7$ б., що розцінюється у межах високого рівня важливості для формування особистісного й організаційного іміджу закладу вищої освіти. Окрім того, на вищому за середній рівень значимості оцінили цей показник представники деканатів – $8,2 \pm 1,8$ б., НПП – $8,0 \pm 1,9$ б. та студенти – $8,1 \pm 1,9$ б.

Отже, встановлено: значимість показників мисленнєвої діяльності респонденти визначили на високому й вище за середній рівнях, що зумовлює позитивний вплив на особистісний та організаційний імідж. Окрім того, особливості властивостей уваги як: концентрація, стійкість, обсяг, розподіл зумовлюють якісне надання освітніх послуг, що впливає на особистісний та організаційний імідж.

Значимість властивостей уваги на високому рівні оцінили представники адміністрації – $9,1 \pm 0,9$ б. й завідувачі кафедр – $8,7 \pm 1,3$ б. При цьому у межах вище за середній рівень оцінили її представники деканатів – $8,2 \pm 1,7$ б., НПП – $8,1 \pm 1,8$ б. і студенти – $7,6 \pm 2,2$ б.

Отже, за результатами анкетування встановлено високі та вище за середній рівні значимості властивостей уваги, що позитивно впливає на формування особистого та організаційного іміджу і якісне надання освітніх послуг у закладі вищої освіти.

Оцінки щодо важливості тривалого збереження інформації як характеристики пам'яті були наступними: представники адміністрації визначили значимість пам'яті у формуванні іміджу на $9,2 \pm 0,8$ б., що відповідає високому рівню; на вищому за середній рівні спостерігаються оцінки, які поставили представники деканатів – $8,2 \pm 1,8$ б., завідувачі кафедр – $8,1 \pm 1,8$ б., НПП – $8,0 \pm 2,0$ б. та студенти – $7,6 \pm 2,1$ б.

Властивості пам'яті оцінено респондентами на рівні, вищому за середній, що забезпечує необхідний рівень для формування особистого та організаційного іміджу.

Таким чином, встановлено високий рівень значимості індивідуально-психологічної компоненти, який виявили респонденти щодо швидкості адаптації в умовах конкуренції, ризиків, властивостей мислення, уваги, пам'яті, що зумовлено цими провідними чинниками когнітивної сфери, які позитивно впливають на формування особистого та організаційного іміджу, що сприяє наданню якісних освітніх послуг закладом вищої освіти.

За результатами авторської анкети експертної оцінки дослідження особистого та організаційного іміджу закладу вищої освіти встановлено високий рівень залежності іміджу від найбільш значимих оцінок респондентів за такими складовими першого питання як імідж ректора – 9,8 б., науково-педагогічних працівників – 9,6 б., завідувачів кафедр – 9,5 б., представників деканатів – 9,44 б. При цьому, найвище оцінили значимість цих складових у підсумку за 6 відповідями представники адміністрації – $9,38 \pm 0,5$ б., потім представники деканатів – $9,3 \pm 0,7$ б., завідувачі кафедр – $9,17 \pm 0,81$ б., НПП – $8,9 \pm 1,3$ б. та студенти – $8,97 \pm 1,0$ б.

Встановлено, що до критеріїв глобального рейтингу закладів вищої освіти який використовується в Україні та включає рівень міжнародної активності, якість контингенту студентів, якість наукової та науково-технічної діяльності й ресурсне забезпечення навчального процесу, на думку 80% респондентів, необхідно включити такий критерій як якість надання освітніх послуг. Ця пропозиція в анкеті реалізована,

її значимість оцінена усіма категоріями обстежуваних на найвищому рівні – у межах $9,9 \pm 0,1$ б. Така одностайно висока оцінка значимості якості надання освітніх послуг свідчить про її суттєвий вплив на імідж працівників і ЗВО.

Визначено: на друге місце серед критеріїв глобального рейтингу ЗВО, за даними анкетування, вийшла така складова як якість контингенту студентів яку, у цілому, оцінили на рівні $9,22 \pm 0,7$ б. На третьому місці встановлено значимість для особистого й організаційного іміджу ресурсного забезпечення навчального процесу із загальною оцінкою $8,68 \pm 0,5$ б., на четвертому – міжнародної активності $8,62 \pm 1,1$ б., на п'ятому – якості наукової та науково-технічної діяльності – $8,34 \pm 1,0$ б.

У підсумку, за усіма складовими глобального критерію рейтингу ЗВО встановлено, що найвищу оцінку надали представники адміністрації – $9,9 \pm 0,1$ б., потім у порядку зниження представники деканатів – $9,56 \pm 0,4$ б., завідувачі кафедр – $8,7 \pm 1,12$ б., студенти – $8,82 \pm 0,8$ б.

Щодо відповідей на третє запитання, його значимість і вплив на особистий та організаційний імідж закладу вищої освіти за окремими складовими виявлено на таких оціночних рівнях: кваліфікацію науково-педагогічних працівників оцінено на найвищому рівні – $9,9 \pm 0,1$ б., потім на рівні $9,6 \pm 0,4$ б. визначено пріоритетні напрями професійної підготовки, рівень зарплати НПП – $9,16 \pm 0,4$ б., зарплати випускників – $8,22 \pm 0,12$ б., можливість відкриття приватного бізнесу – $7,88 \pm 0,9$ б. При цьому усі 5 складових у підсумку на особистий та організаційний імідж ЗВО, на думку представників адміністрації і завідувачів кафедр, впливають на високому рівні – $9,14 \pm 0,86$ б. та $9,16 \pm 0,72$ б., представників деканатів – $9,06 \pm 0,34$ б., НПП – $8,06 \pm 0,82$ б. і студентів – $9,32 \pm 0,68$ б.

Соціально-психологічну компоненту як таку, що позитивно впливає на імідж, у підсумку обстежувани оцінили на рівні $8,82 \pm 0,9$ б. Окрім того, на рівні 2,9–3,2 б. оцінено її як малосприятливу, а як несприятливу (4,4–3,1 б.) оцінили НПП й студенти, що негативно впливає на особистий та організаційний імідж.

Встановлено також: за показниками анкети 5-го питання оцінено значимість психологічних компонент іміджу, а саме: професійна компонента – на рівні $9,9 \pm 0,1$ б., соціальна – $9,5 \pm 0,5$ б., мотиваційна – $9,4 \pm 0,6$ б., емоційно-вольова – $8,6 \pm 1,4$ б., індивідуально-психологічна – $8,8 \pm 1,12$ б. У підсумку, значимість усіх 5 складових було оцінено таким чином: представниками адміністрації – на $9,46 \pm 0,54$ б., завідувачами кафедр – $9,36 \pm 0,62$ б., НПП – $9,34 \pm 0,66$ б., студентами – $9,32 \pm 0,6$ б., представниками деканатів – $8,89 \pm 0,98$ б.

За 6-м питанням, яке давало змогу окремо оцінити мотиваційну компоненту у психологічній структурі іміджу, виявлено: самовідданість справі – $9,58 \pm 0,4$ б., практична спрямованість – $9,26 \pm 0,64$ б., комерційний та професійний успіх – $9,08 \pm 0,9$ б., задоволеність від роботи – $8,4 \pm 1,5$ б., у межах середніх показників оцінено прагнення до саморозвитку – $7,36 \pm 1,9$ б.

Найвище оцінили значимість мотиваційної компоненти представники адміністрації – $9,42 \pm 0,52$ б., деканатів – $8,84 \pm 0,94$ б., завідувачі кафедр – $8,74 \pm 1,06$ б., науково-педагогічні працівники – $8,3 \pm 1,54$ б., студенти – $8,28 \pm 1,3$ б.

З'ясовано, що значимість окремих складових у підсумку професійної компоненти оцінено респондентами, у першу чергу, стосовно забезпечення високої якості надання освітніх послуг – $9,9 \pm 0,1$ б., впровадження новітніх технологій – $9,49 \pm 0,5$ б., перспективи кар'єрного та професійного зростання – $8,84 \pm 1,16$ б., поєднання наукової й педагогічної діяльності – $8,22 \pm 1,7$ б., важливості самореалізації – $8,16 \pm 1,84$ б.

Найвище у підсумку усіх 5-ти складових впливу професійної компоненти на особистий та організаційний імідж оцінювали такі респонденти як: представники адміністрації – $9,64 \pm 0,36$ б., завідувачі кафедр – $9,42 \pm 0,58$ б., представники деканатів – $9,36 \pm 0,25$ б., студенти – $8,92 \pm 0,9$ б., а НПП оцінили цю компоненту найнижче – $7,8 \pm 2,2$ б.

Визначено, що у підсумку оцінок, які встановили усі категорії обстежуваних за окремими показниками, стресостійкість оцінено на рівні $9,48 \pm 0,52$ б., урівноваженість у взаємодії – $9,15 \pm 0,85$ б., вольову саморегуляцію та самовладання – $8,8 \pm 1,1$ б., оптимізм і стеничні емоції – $7,9 \pm 2,0$ б., здатність до тривалої праці – $7,7 \pm 2,1$ б.

При цьому, у підсумку кожна категорія обстежуваних оцінила усі складові емоційно-вольової компоненти по-своєму, а саме: представники адміністрації – $9,2 \pm 0,8$ б., завідувачі кафедр – $8,84 \pm 1,16$ б., деканатів – $8,76 \pm 1,2$ б., студенти – $8,12 \pm 1,46$ б., науково-педагогічні працівники – $8,06 \pm 1,26$ б.

Встановлено, що стосовно соціальної компоненти усі категорії обстежуваних найвище оцінили значимість матеріального й морального забезпечення – $9,78 \pm 0,21$ б., матеріально-технічне й фінансове забезпечення – $9,08 \pm 1,01$ б., комунікаційну складову – $8,92 \pm 1,0$ б., мікроклімат – $8,66 \pm 1,34$ б., інформаційне та правове забезпечення – $7,8 \pm 1,9$ б. При цьому, найвищу значимість для особистого та організаційного іміджу визначили представники адміністрації – $9,42 \pm 0,54$ б., деканатів – $9,02 \pm 0,98$ б., НПП – $8,32 \pm 1,18$ б., студенти – $8,36 \pm 1,32$ б.

З'ясовано значимість індивідуально-психологічної компоненти, її вплив на особистий та організаційний імідж ЗВО і встановлено, що найвищий вплив здійснює рівень конкурентоздатності – $9,38 \pm 0,6$ б., а також такі особистісні характеристики як: відповідальність, вимогливість, рішучість – $8,56 \pm 1,34$ б., властивості мислення – $8,49 \pm 1,51$ б., уваги – $8,35 \pm 1,4$ б., пам'яті – $8,28 \pm 1,77$ б.

Встановлено, що найвище оцінювали значимість усіх складових індивідуально-психологічних компонент представники адміністрації – $9,3 \pm 0,7$ б., завідувачі кафедр – $8,82 \pm 1,18$ б., НПП – $8,34 \pm 1,62$ б. і студенти – на рівні $7,94 \pm 1,8$ б.

ВИСНОВКИ

1. За результатами анкетування встановлено, що респонденти оцінили як найвищий рівень значимості складові пункту 5, спрямованого на оцінку значимості психологічних компонент особистого й організаційного іміджу закладу вищої освіти (на рівні $9,29 \pm 0,71$ б.). Це надало підстави розглянути оцінки значимості окремих компонент у структурі формування іміджу.

2. На перше місце респонденти поставили значимість професійної компоненти з оцінкою $9,9 \pm 0,1$ б., на друге місце – соціальної ($9,5 \pm 0,5$ б.), на третє – мотиваційної ($9,4 \pm 0,6$ б.), на четверте – емоційно-вольової ($8,86 \pm 1,14$ б.), а на п'яте – індивідуально-психологічної ($8,8 \pm 1,2$ б.).

3. За значимістю окремих компонент за їхніми складовими найвища оцінка знову була зафіксована за складовими професійної компоненти – $9,2 \pm 0,8$ б., мотиваційної – $8,72 \pm 1,28$ б., соціальної – $8,88 \pm 1,2$ б., емоційно-вольової – $8,6 \pm 1,3$ б. та індивідуально-психологічної – $8,6 \pm 1,4$ б. Це надає підстави планувати емпіричне дослідження за визначеними компонентами – професійною, соціальною, мотиваційною, емоційно-вольовою та індивідуально-психологічною.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Беккер Е. Бренд и экономическая устойчивость вуза / Е. Беккер, Т. Бурделова, А. Юданова. – М.: КноРус, 2012. – 560 с.
2. Бурлачук Л.Ф. Психодиагностика : учебник / Л.Ф. Бурлачук. – СПб.: Питер, 2006. – 351 с.
3. Горбенко Н.В. Особливості формування іміджу сучасного університету / Н.В. Горбенко // Освітолог. дискурс. – 2014. – № 1 (5). – С. 36–45.

4. Даниленко Л.В. Все про імідж: від підходів до рекомендацій / Л.В. Даниленко // Маркетинг і маркетингові дослідження. – 2007. – № 4. – 250 с.
5. Капустеринська Т. До проблеми формування динамічного лідера – керівник сучасного освітнього закладу / Т. Капустеринська // Імідж сучасного педагога. – 2004. – № 10. – С. 5–8.
6. Карамушка Л.М. Мотивація підприємницької діяльності : монографія / Л.М. Карамушка, Н.Ю. Худякова. – Київ ; Львів : Сполом, 2011. – 208 с.
7. Карамушка Л.М. Психологічні детермінанти розвитку організаційної культури : монографія / Л.М. Карамушка, О.В. Креденцер, К.В. Терещенко та ін. ; за ред. Л.М. Карамушки. – Київ : Пед. думка, 2015. – 288 с.
8. Карамушка Л.М. Створення іміджу навчального закладу як важливий напрямок менеджменту освіти / Л.М. Карамушка // Управління сучасними навч.-вихов. закл. в системі освіти : Матеріали міжрег. наук.-практ. конф. – Запоріжжя, 1996. – 140 с.
9. Карамушка Л.М. Психологія організаційної культури : навч. посіб. / Л.М. Карамушка, І.І. Сняданко. – Київ ; Львів : Край, 2010. — 212 с.
10. Карамушка Л.М. Психологічні детермінанти розвитку організаційної культури : монографія / Л. М. Карамушка, О.В. Креденцер, К.В. Терещенко та ін. : за ред. Л.М. Карамушки. – Київ : Пед. думка, 2015. – 288 с.
11. Карпенко Ю.М. Імідж вищого навчального закладу: основні складові та проблеми формування / Ю.М. Карпенко, Н.Л. Карпенко // Наук. вісн. Полісся. – 2015. – № 1 (1). – С. 118–124.
12. Корольчук М.С. Психодіагностика : навч. посіб. / М.С. Корольчук, В.І. Осьодло. – Київ : Ніка-Центр, 2013. – 336 с.
13. Корольчук М.С. Психологія реклами : навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закл.] / М.С. Корольчук, О.В. Зазимко, В.М. Корольчук. – Київ : КНТЕУ, 2016. – 384 с.

14. Корольчук М.С. Теорія і практика професійного відбору : навч. посіб. / М.С. Корольчук, В.М. Крайнюк. – Київ : Ніка-Центр, 2013. – 536 с.
15. Кубко В.П. Передумови та особливості формування моделі іміджу вищого навчального закладу / В.П. Кубко // Гілея : наук. вісн. – 2015. – Вип. 103. – С. 283–286.
16. Мазаракі А.А. Підприємництво: психологічні, організаційні та економічні аспекти : навч. посіб. / А.А. Мазаракі, С.Д. Максименко, Л.П. Кулаковська, Т.Ю. Кулаковський. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. – 720 с.
17. Маценко В. Технологія іміджу / В. Маценко. – Київ : Главник, 2005. – 96 с.
18. Моргун В.Р. Основи психологічної діагностики : навч. посіб. / В.Р. Моргун, І.Г. Тітов – Київ : Слово, 2009. – 464 с.
19. Панасюк А.Ю. Я – іміджмейкер / А.Ю. Панасюк. – М. : Дело, 2003. – 470 с.
20. Перелигіна О.Б. Психология имиджа / О.Б. Перелигіна. – М. : Аспект-Прес, 2002. – 360 с.
21. Практична психологія : навч. посіб. / М.С. Корольчук, В.М. Корольчук, Г.М. Ржевський та ін. – Київ : КНТЕУ, 2014. – 728 с.
22. Про Національну стратегію розвитку освіти в Україні на період до 2021 року : Указ Президента України від 25.06.2013 р. № 344/2013.
23. Психолого-педагогічні особливості розвитку особистості в освітньому просторі : зб. тез доп. Всеукр. наук.-практ. конф., 17–18 трав. 2017 р. / Ред. кол. : Т.Д. Щербан та ін. – Мукачево : МДУ, 2017. – 250 с.
24. Райгородский Д.Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты : учеб. пособие / Д.Я. Райгородский. – Самара : ИД «БАХРАХ», 2002. – 667 с.
25. Сидоренко Е.В. Методы математической обработки в психологии / Е.В. Сидоренко. – СПб. : Речь, 2007. – 350 с.

26. Стрельніков В. Педагогічна культура – основи іміджу сучасного педагога / В. Стрельніков // Імідж сучас. педагога. – 2006. – № 8. – С. 6–8.
27. Суходольский Г.В. Математические методы в психологии / Г.В. Суходольский. – М. : Гуманитар. центр, 2008. – 284 с.
28. Тягунова Н.М. Методичні засади формування іміджу вищих навчальних закладів / Н.М. Тягунова // Вісн. економіки транспорту і промисловості. – 2013. – № 42. – С. 432–435.
29. Arpan L.M. et al. (2003). A cognitive approach to understanding university image. *Corporate Communications: An International Journal*, 8 (2), 97 – 113.
30. Aviram A. (2010). *Navigating through the storm. Reinventing Education for Postmodern Democracies*. Rotterdam/Boston/Taipei: Sense Publisher
31. Polat S. (2011) The relationship between university students' academic achievement and perceived organizational image *Educational Sciences: Theory & Practice*, 11 (2011), p. 257–262.

РОЗДІЛ 10

СТРАТЕГІЧНА ДІЯЛЬНІСТЬ ФАХІВЦІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ У КОНКУРЕНТНОМУ ПРОЦЕСІ

Актуальність теми. На сьогодні стратегічне управління посідає чільне місце серед управлінських технологій вищої школи, адже дозволяє закладам вищої освіти бути саморозвиваючою системою та ефективно взаємодіяти із зовнішнім середовищем. Крім того, це стає імпульсом для комплексного розвитку системи вищої освіти, дозволяє гідно зустріти виклики міжнародної і національної конкуренції, мобілізує внутрішні інтелектуальні та матеріально-технічні ресурси ЗВО. Стратегічне управління не тільки покликане сформувати найбільш ефективний шлях адаптації до впливу зовнішнього середовища, а й виявити конкурентні переваги ЗВО і його місце на ринку освітніх послуг.

Саме цей інструмент дозволяє забезпечити необхідний рівень і якість людських ресурсів, затребуваних суспільством, адже вимоги зацікавлених сторін – суспільства, студентів та роботодавців кількісно зростають і якісно перетворюються швидше, ніж у системі вищої освіти за внутрішніми мотивами.

Вирішення завдання цього напрямку пов'язане з формуванням конкурентної стратегії ЗВО, яка дозволить йому сформувати та посилити конкурентні переваги на основі визначених перспектив діяльності у майбутньому, забезпечить зміцнення його конкурентної позиції та підвищить місце у національних і міжнародних рейтингах.

Основні засади управління стратегічним розвитком ЗВО представлено в наукових працях таких вчених як М.І. Бублик, Л.В. Жук, О.І. Кравченко, О.М. Ляшенко, О.В. Марухленко, С.Г. Натрошвілі та інших.

В умовах розвитку економічних відносин, учасниками яких є й заклади вищої освіти, набуває актуальності оцінювання результативності реалізації конкурентної стратегії. Практично підтверджена дієвість організаційних методик, мотивуючих пошук нових підходів до оцінювання

результативності конкурентної стратегії ЗВО як суб'єкта ринкових відносин, її впливу на результати стратегічного управління у цілому.

Проблема оцінювання результативності діяльності суб'єктів господарювання розглядається у працях багатьох вітчизняних і зарубіжних науковців, таких як В. Геєць, П. Друкер, Р. Каплан, З. Коваль, О. Момот, Д. Нортон, В. Паретто, В. Петті, С. Покропивний, Л. Федулова, Б. Фелпс, Р. Чейз та інші.

Незважаючи на значну кількість точок зору на зміст поняття результативність діяльності, досі не виділено особливості результативності як діяльності закладу вищої освіти у цілому, так і реалізації його конкурентної стратегії.

Метою дослідження є розробка теоретико-методичних підходів та практичних рекомендацій щодо оцінювання результативності конкурентної стратегії ЗВО.

Відповідно до мети визначено **завдання** дослідження:

1. Проаналізувати підхід до оцінки результативності конкурентної стратегії ЗВО через індикатор «конкурентоспроможність його випускників».

2. Систематизувати теоретичні засади й визначити адаптивні можливості використання сучасних методів оцінки реалізації конкурентної стратегії для практики ЗВО.

3. Розробити методичний комплекс оцінки результативності конкурентної стратегії ЗВО у детермінантній моделі середовища його функціонування.

Об'єкт дослідження – процес оцінювання результативності конкурентної стратегії закладу вищої освіти у детермінантному середовищі.

Предметом дослідження є сукупність теоретико-методологічних засад та практичних рекомендацій щодо механізму оцінювання результативності конкурентної стратегії у системі стратегічного управління ЗВО.

Методи дослідження. Для досягнення визначеної мети застосовано такі загальнонаукові й спеціальні методи дослідження: методи аналізу та синтезу – при формуванні базових

принципів оцінювання, цілей, предмета та об'єкта дослідження; системний підхід і структурно-логічний аналіз – для обґрунтування наукових підходів до тлумачення ефективності та результативності; узагальнення й наукового абстрагування – для обґрунтування методичних підходів до оцінювання результативності конкурентної стратегії; ситуаційного аналізу – для моделювання оцінки результативності конкурентної стратегії в умовах зміни факторів впливу зовнішнього і внутрішнього характеру; структурно-логічно-функціональне та графічне моделювання – при побудові структурно-логічної схеми проведення оцінки результативності конкурентної стратегії ЗВО; методів і прийомів економічного й стратегічного аналізу – для оцінювання результативності реалізації конкурентної стратегії; діалектичний, метод наукової абстракції – для теоретичного узагальнення і формулювання висновків.

Наукова новизна отриманих результатів полягає у тому, що *удосконалено* методичні підходи до формування системи показників оцінювання результативності конкурентної стратегії ЗВО, які, на відміну від інших, пропонується проводити за підсумком показників оцінки найбільш важливих аспектів діяльності ЗВО, серед котрих освітня, науково-дослідна, міжнародна, фінансово-економічна діяльність та управління ЗВО у системі визначеної карти цілей.

Набув подальшого розвитку теоретичний підхід до характеристики складових іміджу ЗВО як індикатора результативності його конкурентної стратегії (відмінність від існуючих наукових підходів полягає у фокусуванні складових іміджу ЗВО за такими блоками: соціальне значення ЗВО, якість та вартість освіти, образ персоналу й керівника, стиль і зовнішня атрибутика ЗВО, можливість усебічного розвитку студентства, рівень співпраці з бізнесом).

Практичне значення одержаних результатів полягає у формалізації отриманих науково-методичних результатів у практичних рекомендаціях щодо оцінювання результативності реалізації конкурентних стратегій ЗВО.

Отримані результати рекомендовано до використання закладами вищої освіти України з метою інструментарного оновлення цього процесу у спрямованості забезпечення ефективності своєї діяльності та зміцнення конкурентної позиції на ринку освітніх послуг.

Положення, висновки й рекомендації дослідження апробовано і впроваджено у навчальний процес при розробці освітніх стандартів та освітньо-професійних програм для магістрів із бізнес-адміністрування у Київському національному торговельно-економічному університеті.

Результати дослідження. Успішність діяльності закладу вищої освіти залежить від результативності його стратегії на ринку освітніх послуг, а також від ефективності організації освітнього процесу у ЗВО. При цьому відзначимо, що стратегічне управління достатньо нормативне, адже ЗВО є відкритою системою. Так, у процесі стратегічного управління керівництво визначає політику ЗВО шляхом обговорення у колективі, тим самим транслуючи її своїм підрозділам і відповідно співвідносячи її з уявленнями учасників.

Відомо, що на результати стратегічної діяльності ЗВО значний вплив мають фактори зовнішнього середовища: економічні, політичні, соціокультурні, правові тощо. Але не меншим чином функціонування ЗВО залежить від внутрішнього середовища і безпосередньо – від його колективу.

Саме тому особливе місце у забезпеченні результативності конкурентної стратегії ЗВО посідає професорсько-викладацький склад, рівень якого має відповідати ліцензійним та акредитаційним вимогам. Окрім того, важлива наявність у ЗВО вчених, результати дослідницької та інноваційної діяльності яких комерціалізовано, досвідчених практиків, творчих та ініціативних фахівців. При цьому керівництву ЗВО необхідно не тільки ефективно використовувати їхній потенціал, а й розвивати та удосконалювати свій професорсько-викладацький склад.

Оцінка результативності реалізації конкурентної стратегії органічно включена до системи стратегічного управління закладом вищої освіти і є завершальним етапом у цій моделі в окресленому горизонті, але перманентним процесом у контурі стратегічного планування у цілому.

Стратегічний вибір ЗВО базується на взаємодії із зовнішнім середовищем, що обумовлює вдосконалення й створення власних конкурентних переваг і, водночас, слугує орієнтиром для оцінки результативності діяльності ЗВО.

Аналізуючи результативність реалізації рішення у системній моделі, одне із центральних місць слід надавати оцінюванню передумов прийняття рішення, факторів впливу на перебіг реалізації, які можуть бути як прямої, так і непрямой дії [1].

Результативність тієї чи іншої конкурентної стратегії найбільше залежить від таких факторів:

- правильного вибору виду конкурентної стратегії, заснованого на врахуванні галузевих особливостей і ступеня її здійсненності;
- спроможності організації гнучко реагувати на зміни у зовнішньому середовищі;
- стратегій, що реалізуються конкурентами, та кореляції з ними у конкурентному середовищі.

Концептуальною основою оцінювання результативності реалізації конкурентної стратегії для закладу вищої освіти є оцінка досягнення його стратегічних цілей та відповідного рівня конкурентних переваг.

Існуючі методики оцінки практично за усіма підходами складаються як мінімум з чотирьох основних елементів:

1. Вплив мотивації керівництва ЗВО, у якого має бути присутнім бажання ініціювати проведення оцінювання показників діяльності або конкурентної стратегії внаслідок розуміння необхідності досягнення відповідності між конкурентною стратегією і стратегічним планом розвитку ЗВО.

2. Вплив інформації, що має бути достатньою для оцінювання розробленої конкурентної стратегії й виявлення наслідків (результатів) під час її реалізації. Застосування ефективної системи збору та опрацювання інформації про показники діяльності ЗВО, прогнозовані результати реалізації конкурентної стратегії дозволять максимально точно здійснити таку оцінку.

3. Критеріїв оцінки. Практика доводить, що конкурентні стратегії оцінюються в основному за наступними критеріями:

- чітка структурованість процесу реалізації конкурентної стратегії. Її реалізація має відбуватися поетапно і стратегічна ціль верхнього рівня не повинна містити неузгодженості з ціллю нижчого рівня;

- ресурсопідтверджена реальність реалізації конкурентної стратегії. Реалізація конкурентної стратегії можлива за наявності матеріально-технічних, фінансових, кадрових та інші ресурсів ЗВО;

- сумісність з умовами існування зовнішнього і внутрішнього середовища, коли конкурентна стратегія є конгруентною у проекції на зовнішнє оточення та внутрішнє середовище;

- прийнятність для стейкхолдерів. Конкурентна стратегія має враховувати очікування усіх зацікавлених сторін;

- очевидна перевага у конкурентному середовищі. Конкурентна стратегія має стати об'єктивним джерелом підвищення конкурентних переваг ЗВО на ринку освітніх послуг.

4. Реагування на результати оцінки реалізації конкурентної стратегії. Оцінка дозволяє прийняти відповідні рішення щодо реалізації конкурентної стратегії і сприяє визначенню її дієвості, внаслідок чого розробляються та реалізуються, при необхідності, відповідні коригувальні дії.

За практичним досвідом управління ЗВО відмічалися певні труднощі процедури оцінки результативності конкурентної стратегії ЗВО, що пояснювалися наступними причинами [2]:

- необхідна для оцінки реалізації конкурентної стратегії інформація може бути недоступна або доступна в обмеженому змісті й обсязі, а також несвоєчасна;
- наявність значних розбіжностей щодо того, за якими саме критеріями оцінювати результативність реалізації конкурентної стратегії;
- виявлення нестачі інформації, необхідної для відтворення реалістичних прогнозів результативності;
- відсутність бажання керівництва проводити систематичну оцінку через складність і уявну непродуктивність цього процесу;
- складність прийнятої методики оцінки.

На сьогодні однозначної методики для оцінки результативності конкурентної стратегії саме ЗВО іще не розроблено, тому на практиці використовуються існуючі у теорії стратегічного управління підходи, адаптовані до практики діяльності закладів вищої освіти. Наприклад:

- оцінка за системою збалансованих показників (Balanced ScoreCard, BSC), що трансформує конкурентну стратегію ЗВО в ієрархію чітко поставлених цілей і завдань, а також показників (індикаторів), які визначають ступінь досягнення цих настанов, згрупованих за чотирма основними проекціями: «Фінанси», «Замовники», «Внутрішні процеси», «Персонал», що розміщені у визначеній послідовності;
- оцінки за якістю послуг (метод «профілів»). Розробляються різні критерії виявлення запитів споживачів освітніх послуг по відношенню до ЗВО, встановлюється їхня ієрархія і порівнюється важливість;
- на основі «SWOT-аналізу» М. Портера – метод порівняльного аналізу, що дозволяє виявити сильні й слабкі сторони (внутрішні чинники), а також можливості і загрози (зовнішні чинники) організації. Результатом аналізу є сформовані групи факторів, які впливають на діяльність організації, та їхня оцінка. Отримані результати дозволяють мінімізувати можливі ризики й загрози з боку зовнішнього і внутрішнього середовища. При цьому достовірність отриманих результатів залежить від кваліфікації експертів, що проводять аналіз;

- оцінка за теорією рівноваги ринку і галузі А. Маршалла й теорією факторів впливу (в умовах рівноваги кожен з факторів впливу на надання послуг використовується з однаковою і одночасно найбільшою інтенсивністю. Критерієм результативності є наявність в організації таких факторів, які можуть бути використані з більшою, ніж у конкурентів, інтенсивністю);

- оцінка за методом опитування респондентів – метод збору інформації про ЗВО під час безпосереднього (інтерв'ю) чи опосередкованого (анкетування) спілкування з респондентом (студентом, випускником, викладачем, роботодавцем тощо). Слід зазначити, що будь-який різновид опитування, як емпіричний метод, є унікальним способом комунікації, адже при його використанні джерелом первинної інформації є людина (респондент) – безпосередній учасник досліджуваних процесів;

- оцінка за методом бенчмаркінгу, що передбачає порівняльний аналіз конкурентної стратегії та показників діяльності ЗВО з аналогічними показниками ЗВО-лідерів як на національному, так і міжнародному ринку освітніх послуг. Зіставлення показників дає можливість зрозуміти уразливі й раціональні сторони функціонування ЗВО порівняно з конкурентами та вивчення, удосконалення і застосування методичних прийомів у роботі інших ЗВО. Тоді, проектуючи бенчмаркінг на сферу освітніх послуг, можна оцінку проводити за такими параметрами: ринкова частка, якість навчання, ціна послуг, якість викладацького складу, відповідність спектру освітніх послуг потребам ринку, форми навчання, рейтингові позиції, репутація та імідж ЗВО тощо. Бенчмаркінг є надзвичайно корисним інструментом для перегляду конкурентної стратегії ЗВО та визначення нових пріоритетів діяльності. При цьому складність його використання полягає у недостатній інформації для аналізу.

Один із традиційних підходів до оцінки результативності конкурентної стратегії закладу вищої освіти пов'язаний з визначенням конкурентоспроможності випускників, що визначається зацікавленістю з боку роботодавців.

Підготовка конкурентоспроможного фахівця є одним із ключових завдань ЗВО. Це пов'язано із загостренням протиріч між динамікою попиту підприємств та організацій на фахівців певного профілю, кваліфікацією фахівців і системою їхньої професійної підготовки.

Основним критерієм якості підготовки випускників є професійна компетентність, яка характеризується рівнем знань, умінь і навичок, необхідних для реалізації професійного та особистісного потенціалу фахівця, і готовністю їх застосовувати. Якість же підготовки випускників залежить від матеріально-технічної, наукової, інформаційно-методичної бази та викладацького потенціалу закладу вищої освіти.

Працевлаштування випускників закладів вищої освіти, у нинішніх умовах відсутності державного розподілу, відбувається в умовах гострої конкуренції з випускниками інших навчальних закладів цієї або споріднених спеціальностей. Відбір претендентів на роботу у більшості, як правило, проходить на конкурсній основі за критеріями відповідності потребам підприємства, рівня загальних і спеціальних компетентностей.

Відповідно до результатів анкетування проекту «Тьюнінг – гармонізація освітніх структур у Європі», що проводилося у європейських країнах, роботодавцями визначено наступні компетентності, якими має володіти претендент (у рейтинговому значенні) [3, с. 25–35]:

- здатність до навчання;
- здатність застосовувати знання на практиці;
- здатність до аналізу і синтезу;
- здатність пристосовуватися до нових ситуацій;
- міжособистісні навички та вміння;
- здатність породжувати нові ідеї (креативність);
- усне й письмове спілкування рідною мовою;

**РОЗДІЛ 10. Стратегічна діяльність фахівців
вищої освіти у конкурентному процесі**

- прийняття рішень;
- здатність до критики та самокритики;
- елементарні комп'ютерні навички.

Важливими компетентностями для майбутніх фахівців роботодавцями також визначено здатність працювати у між-дисциплінарній команді, базові загальні знання, етичні зобов'язання, засвоєння основ базових знань з професії, знання другої мови, позитивне ставлення до несхожості інших культур та дослідницькі навички і вміння. Результати анкетування за проектом «Тьюнінг – гармонізація освітніх структур у Європі» щодо компетентностей, якими має володіти випускник, мають такий розклад (табл. 10.1) [3]:

Таблиця 10.1

**Основні результати анкетування
(проект «Тьюнінг – гармонізація освітніх структур
у Європі»)**

Компетентності	Присвоєні респондентами бали		
	Викладачі	Випускники	Роботодавці
Здатність до аналізу і синтезу	2	1	3
Здатність застосовувати знання на практиці	5	3	2
Базові загальні знання	1	12	12
Засвоєння основ базових знань з професії	8	11	14
Усне й письмове спілкування рідною мовою	9	7	7
Знання другої мови	15	14	15
Елементарні комп'ютерні навички	16	4	10
Дослідницькі навички й уміння	11	15	17
Здатність до навчання	3	2	1
Здатність до критики та самокритики	6	10	9
Здатність пристосовуватися до нових ситуацій	7	5	4

**Психологічне забезпечення професіогенезу
фахівців торгівлі і сфери послуг**

Закінчення табл. 10.1

Компетентності	Присвоєні респондентами бали		
	Викладачі	Випускники	Роботодавці
Здатність породжувати нові ідеї (креативність)	4	9	6
Прийняття рішень	12	8	8
Міжособистісні навички та вміння	14	6	5
Здатність працювати у міждисциплінарній команді	10	13	11
Позитивне ставлення до несхожості інших культур	17	17	16
Етичні зобов'язання	13	16	13

Джерело: розроблено автором

В Україні вкрай обмежені напрацювання щодо прогнозування структури попиту на робочу силу, тож реалії спричиняють ситуацію, коли велика кількість випускників за різними спеціальностями і напрямками підготовки змушені багато втрачати у зв'язку зі переспеціалізацією [4].

Проводячи моніторинг ринку праці, заклади вищої освіти зможуть синхронізувати свою діяльність до його запитів, і тоді випускники ЗВО будуть конкурентоспроможні на цьому ринку як спрямовано підготовлені до подальшої трудової діяльності.

Відповідно до іншої гіпотези, індикатором результативності реалізації конкурентної стратегії закладу вищої освіти можна вважати його іміджеву модель, що характеризується популярністю, репутацією і визнанням ЗВО, здатністю до оперативного реагування на зміни запитів споживачів та працедавців, престижністю спеціальностей, технологічністю рекламно-комунікаційної політики [5].

Перед ЗВО нині стоїть завдання підготовки фахівців, які відповідали б вимогам епохи глобалізації. Заклад вищої освіти покликаний не тільки озброїти майбутнього фахівця сучасними знаннями, а й забезпечити становлення його професійної, особистої і громадянської культури. Успіх на ринку освітніх послуг забезпечений тому ЗВО, який має чітку конкурентну стратегію й концепцію свого розвитку, орієнтовану передусім на забезпечення високої якості підготовки фахівця, на створення позитивного іміджу та репутації як самого ЗВО, так і його випускників.

При цьому ринок праці диктує свої умови: якість професійної підготовки фахівця має відповідати не лише вимогам освітніх стандартів, а й враховувати зміну потреб держави, суспільства, попиту на ринку праці. Від того, які вони мають знання, вміння й навички, як розвинені у них професійні компетенції, залежить імідж і репутація самого ЗВО. Таким чином, іміджеві характеристики випускника визначають у кінцевому рахунку імідж самого закладу вищої освіти, і навпаки.

На сьогодні ЗВО прагне позиціонувати себе у суспільстві як унікальний заклад вищої освіти, що відрізняється від ЗВО-конкурентів. Це передбачає цілеспрямовану роботу над створенням і зміцненням іміджу й репутації, заснованих на якісній підготовці спеціалістів, серйозній науково-дослідницькій та виховній роботі, наявності корпоративних традицій і впізнаного образу, тобто над створенням власного «бренду».

Реальна практика оцінки й ранжування ЗВО відмічала, що одним з основних критеріїв вибору для вступників часто є репутація ЗВО, яку оцінюють через авторитетність диплому знаного університету та очевидні переваги при працевлаштуванні. Проте, особливо у сучасних умовах, ЗВО не здатні утримувати досягнуті позиції на високому рівні без прогресивного розвитку ресурсного потенціалу у всіх його аспектах – змісту і технологій освітнього процесу, наукових верифікацій результатів досліджень у партнерських та освітніх програмах, активних їхніх апробацій, публічному визнанні [6].

Розвиваючи цей підхід, характерні складові іміджу університету можна фокусувати за такими блоками:

- соціальне значення ЗВО – соціальна роль ЗВО у житті суспільства;

- якість освіти (здатність до формування компетентності та професійної свідомості студента, задовольняти встановлені й передбачувані потреби у освітньому та кваліфікаційному удосконаленні);

- стиль закладу вищої освіти як основна модель поведінки (стиль взаємодії з органами державної влади, партнерами, громадськими інституціями, між учасниками освітнього процесу, загальний стиль організації робочих процесів, корпоративна культура, психологічно-етичний клімат);

- образ персоналу (професійна кваліфікація викладачів та допоміжного персоналу, наукове визнання, особистісні якості, володіння сучасними технологіями навчання, іноземними мовами, зовнішній вигляд працівників);

- образ керівника ЗВО (професійний образ, особистісний портрет, стиль управління, здатність взаємодіяти у соціумі, цінності);

- зовнішня атрибутика (наявність логотипу, гербу, зручність користування презентаційними та оперативними інформаційними ресурсами на веб-сторінці, у соціальних мережах, висока якість та інформативність корпоративних рекламних матеріалів, реклама у ЗМІ);

- вартість освітніх послуг;

- можливість усебічного розвитку студентства – активність проведення наукових, культурних, спортивних студентських заходів, наявність сучасної бібліотеки, умови навчання й проживання;

- рівень співпраці з бізнесом – широкий спектр баз практик, залучення до освітнього процесу фахівців-практиків, можливості подальшого працевлаштування.

Отже, фактично будь-яка інформація, яку ЗВО надсилає у зовнішнє середовище, є іміджевою [6]. Репутація закладу вищої освіти у суспільстві формується як сукупність його

професійних активів – кваліфікації професорсько-викладацького складу, конкурентоспроможності його випускників, рівня й змісту освітніх програм, матеріально-технічних та інформаційних ресурсів, міжнародної, суспільної та інформаційно-комунікаційної діяльності тощо.

Позитивний імідж ЗВО, який ґрунтується на високому рівні якості його освітніх програм, дає можливість залучати кращих студентів, що прагнуть до самоудосконалення і високих результатів у навчанні. Ставши випускниками, вони транслюватимуть цінності закладу вищої освіти у зовнішнє середовище, а також виступатимуть об'єктами дослідження щодо рівня теоретичної й практичної підготовки, що і свідчить про якість отриманої освіти.

Позитивний імідж ЗВО дозволяє залучати також і кращий професорсько-викладацький склад, що, у свою чергу, підвищує його імідж, прагнучи до самоудосконалення відповідно до прийнятих у ЗВО стандартів якості.

Це дозволяє закладу вищої освіти посилити інвестиційну увагу з боку держави і міжнародних організацій. Позитивний образ ЗВО сприяє його входженню у глобальний науково-освітній простір через міжнародні грантові програми, програми міжнародної мобільності студентів і викладачів тощо. Таким чином, імідж ЗВО з одного боку є результатом набутих конкурентних переваг, а з іншого – базою для їхнього формування у перспективі [5].

Оцінити імідж закладу вищої освіти можна або за результатами офіційних (публічних) рейтингів, або на основі опитувань роботодавців, випускників, студентів та абітурієнтів (чи їхніх батьків).

Як правило, оцінка й рейтинг закладів вищої освіти формується на основі спеціальної методології, яка використовує як базисну наступну інформацію:

1) дані, отримані у результаті комплексу соціологічних досліджень, які оцінюють міру відповідності освітніх послуг потребам ринку праці й загальну оцінку ЗВО серед випускників (молодих фахівців) і роботодавців;

2) експертну оцінку належності кожного із ЗВО, які беруть участь у рейтингу, до однієї із трьох груп за рівнем якості надання освіти (краще за інших; на рівні з іншими; гірше за інших); ця інформація є основою для розрахунку вагових коефіцієнтів критеріїв рейтингу.

Серед найвідоміших міжнародних рейтингів вирізняють Шанхайський рейтинг (The Academic Ranking of World Universities), рейтинг QS (The QS World University Rankings), Times Higher Education (THE). На основі результативності науково-видавничої діяльності закладів вищої освіти формуються рейтинги Webometrics та Scopus (індекс Гірша). В Україні варто відзначити рейтинг «Топ-200 Україна», рейтинги сайту «Освіта.ua», журналу «Фокус».

Так, рейтинг «Топ-200 Україна», який складає Центр міжнародних проектів «Євроосвіта» у партнерстві з міжнародною групою експертів IREG Observatory on Academic Ranking and Excellence, об'єднує позиції українських ЗВО у таких міжнародних рейтингах як Transparent Ranking, Webometrics, UniRank, QS Top University та The Times Higher Education World University Rankings [7].

Інформаційний освітній ресурс «Освіта.ua» складає консолідований рейтинг закладів вищої освіти України. Як вихідні дані використовуються національні рейтинги ЗВО: «Топ-200 Україна», «Scopus» та «Бал ЗНО на контракт». Цим самим ресурсом складаються рейтинги: «Бал ЗНО на бюджет», «Бал ЗНО на контракт» (визначається середній бал ЗНО вступників по кожному ЗВО), «Вступники, зараховані на бюджет», «Вступники, зараховані на контракт», «Вступники, зараховані до приватних вишів» (за кількістю осіб, зарахованих на навчання), а також «Кращі класичні університети України», «Кращі медичні навчальні заклади України», «Кращі педагогічні навчальні заклади України», «Кращі приватні навчальні заклади України», рейтинги кращих навчальних закладів за регіонами та містами України [8].

Журнал «Фокус» публікує рейтинг «ТОП-50», який складається за результатами опитування ключових роботодавців України і відображає їхню думку щодо того чи іншого закладу вищої освіти та його випускників.

Деякими науковцями оцінка результативності реалізації конкурентної стратегії зводиться до оцінки лише фінансових показників. Зокрема, П.С.Завьяловим конкурентоспроможність організації визначається як можливість ефективної господарської діяльності та її практичної прибуткової реалізації в умовах конкурентного ринку [9].

Однак необхідно врахувати, що державні ЗВО мають бюджетне фінансування і діють як неприбуткові (за кошторисом), а для багатьох суб'єктів недержавного сегменту ринку послуг вищої освіти характерна ситуація прагнення до максимізації фінансового результату, хоча збільшення прибутковості освітньої діяльності може від'ємно корелюватися з рівнем її якості [10].

Крім того, чинні фінансові показники відображають ефективність рішень, прийнятих у минулому, де майже завжди не закладені чинники успішної діяльності ЗВО у майбутньому. Хоча й не виключається їхній стимулюючий вплив на створення довгострокових перспектив на базі короткострокових імпульсів. Незважаючи на певну корисність поточних фінансових показників як базису якісних ривків на майбутнє, основну увагу слід зосередити на чинниках цільового успіху у перспективі [11].

Дієвою може бути також концепція, в основу якої закладена теорія зацікавлених сторін або стейкхолдерська теорія.

В умовах нарощування розривів між результатами діяльності закладів вищої освіти і вимогами до них груп зовнішнього та внутрішнього оточення (груп зацікавлених сторін – стейкхолдерів) одним із з головних завдань керівництва ЗВО стає вміння вибудовувати відносини з даними групами, що забезпечить йому доступ до кращих викладачів, талановитих абітурієнтів, платоспроможних споживачів,

зовнішніх партнерів тощо. Сучасний заклад вищої освіти за К.С. Солодухіним [12, с. 152] є яскравим прикладом стейкхолдер-організації, оскільки у його існуванні може бути виділено як мінімум шість таких груп, однаково важливих для його функціонування й розвитку:

- «державна» – органи державної влади;
- «суспільство» – установи, організації, ЗМІ, громадянське суспільство у цілому;
- «клієнти» – абітурієнти (і їхні батьки), студенти, слухачі;
- «співробітники» – адміністративно-управлінський і професорсько-викладацький склад;
- «зовнішні партнери» – школи, коледжі, професійні спільноти;
- «бізнес-спільнота» – компанії-споживачі освітніх, наукових і консалтингових послуг, роботодавці, випускники.

Оцінка результативності реалізації конкурентної стратегії закладу вищої освіти за теорією зацікавлених сторін передбачає виконання наступних обов'язкових процедур:

- визначення змісту інтересів кожної із груп зацікавлених сторін;
- формулювання критеріїв для оцінки ступеня задоволення інтересів кожної з груп зацікавлених сторін;
- формування системи показників для кількісної оцінки ступеня задоволення інтересів усіх зацікавлених сторін;
- розробка оціночних шкал для запропонованої системи показників;
- збір первинної інформації про значення вибраних показників;
- інтерпретація результатів для кожної групи зацікавлених сторін.

Результати оцінки дадуть можливість керівництву ЗВО:

- точніше діагностувати проблеми розвитку, джерела їхнього виникнення та напрями управлінських впливів;
- визначати чутливість результатів діяльності ЗВО до застосування тих чи інших управлінських технологій;

- на основі об'єктивної інформації визначати вектори розвитку стратегічних партнерств у цілому і завдань розвитку зв'язків з конкретними партнерами зокрема;
- здійснювати інвестиції у проекти, що дозволяють максимізувати економічні, іміджеві, соціальні та інші ефекти;
- більш чітко й обґрунтовано формулювати завдання поточного і перспективного розвитку ЗВО у взаємозв'язку з можливостями кадрового забезпечення процесів розвитку;
- сформулювати та реалізувати збалансовану політику у галузі маркетингу, кадрів, розвитку науково-освітньої та інноваційної діяльності й фінансів;
- побудувати деталізовану систему управлінського обліку та програмно-цільового бюджетування, пов'язавши контури стратегічного і фінансового менеджменту закладу вищої освіти.

Відомою є концепція оцінки результативності реалізації конкурентної стратегії закладу вищої освіти за інтегральною сукупністю різноманітних видів його ресурсів: природних, матеріально-технічних, інформаційних, фінансових, кадрових тощо. Ця сукупність, що дозволяє ЗВО отримувати конкурентні переваги порівняно з іншими учасниками ринку, є його конкурентним потенціалом.

Вважається, що здійснювати оцінку результативності конкурентної стратегії доцільно за допомогою методу порівняльного аналізу фактичних значень показників з прогнозними. Це дозволить оцінити результати діяльності ЗВО, виявити невикористані резерви, підвищити обґрунтованість стратегічних цілей і завдань. У процесі аналізу необхідно з'ясувати причини відхилень фактичних даних від запланованих. Порівняння цих показників дасть можливість визначити їхню динаміку і виявити тенденції розвитку основних напрямів діяльності закладу вищої освіти.

Таким чином, різноманіття методик оцінки результативності реалізації конкурентної стратегії ЗВО дозволяє сформувати систему показників, практичне застосування яких дозволить з високим ступенем об'єктивності діагностувати

конкурентні позиції й перспективи їхнього зміцнення. Формування системи оціночних показників базується на їхньому групуванні за конкретними ознаками і з урахуванням їхніх взаємозв'язків та взаємовпливу. Така система має на засадах ефективності й наочності дозволяти своєчасно реагувати на усі зміни, що відбуваються у середовищі функціонування, і забезпечувати обґрунтованість та гнучкість управлінських рішень задля зміцнення конкурентної позиції ЗВО на ринку освітніх послуг.

Узагальнення досвіду створення таких систем оцінки доводить, що інструменти оцінювання результативності реалізації конкурентної стратегії закладу вищої освіти повинні мати певні властивості [13]:

- відповідати цілям і завданням конкурентної стратегії ЗВО;
- базуватися на доступній та актуальній інформації;
- бути узгодженими на усіх рівнях управління ЗВО;
- бути вимірювальними і співставними з минулими періодами;
- бути економічними (витрати на збирання та обробку цих показників мають бути за можливістю мінімальними);
- бути комплексними (охоплювати основні напрями діяльності ЗВО) з урахуванням їхньої вагової характеристики значущості;
- кількість показників оцінки не має бути значною.

Наукова думка у цій царині досі не сформувала єдиної позиції щодо переліку показників, за допомогою яких можна однозначно й вичерпно провести оцінювання результативності реалізації конкурентної стратегії. Виходимо з того, що кожен дослідник (експерт) може самостійно сформулювати цей перелік з урахуванням завдань дослідження (оцінювання) та на основі визначення статистичних можливостей (наявність достовірної статистичної бази). По суті будь-який набір показників є певним компромісом між наявними аналітично-інформаційними можливостями та необхідністю виваженого й об'єктивного оцінювання.

Показники оцінки результативності конкурентної стратегії ЗВО визначаються на основі даних, наведених у звітності ЗВО, на офіційному сайті, у Єдиній державній електронній базі з питань освіти, а також показників, розрахованих із застосуванням загальноприйнятих методів.

Науковий пошук та емпірична верифікація доводять, що можуть бути використані для оцінювання результативності реалізації конкурентної стратегії ЗВО показники, які характеризують очікувані результати виконання конкурентної стратегії (або заходи, передбачені стратегією). За необхідності система обраних для аналізу показників може бути уточнена (скорочена чи доповнена кількісно, деталізована тощо), що обумовлюється зміною параметрів зовнішнього середовища або трансформацією змісту економічних відносин на ринку освітніх послуг.

Отже, це не виключає застосування прийомів за традиційним підходом оцінювання, що базується на аналізі співвідношень фактичних (реальних) та планованих (прогнозних) показників.

Важливим методологічним питанням є обґрунтування кількості показників, які беруться до уваги у процесі оцінювання. Західні дослідники К. Кларк і Н. Ясний довели, що достатньо повну оцінку стану будь-якої соціально-економічної системи можна вивести за наявності невеликого переліку показників. Відтак, оцінку процесів, що відбуваються у будь-якій економічній системі (у тому числі у закладах вищої освіти), можна дати на основі невеликої кількості показників. Конкретний перелік репрезентативних показників визначається, перш за все, на основі розуміння наявних достовірних показників та цілей дослідження.

Теоретико-методичне забезпечення проведення оцінки результативності конкурентної стратегії передбачає виконання за структурно-логічною схемою конкретних дій, послідовність яких вибудована за трьома етапами (I – підготовчий, II – розрахунковий, III – аналіз отриманих результатів та формування пропозицій) (рис. 10.1).

**Психологічне забезпечення професіогенезу
фахівців торгівлі і сфери послуг**

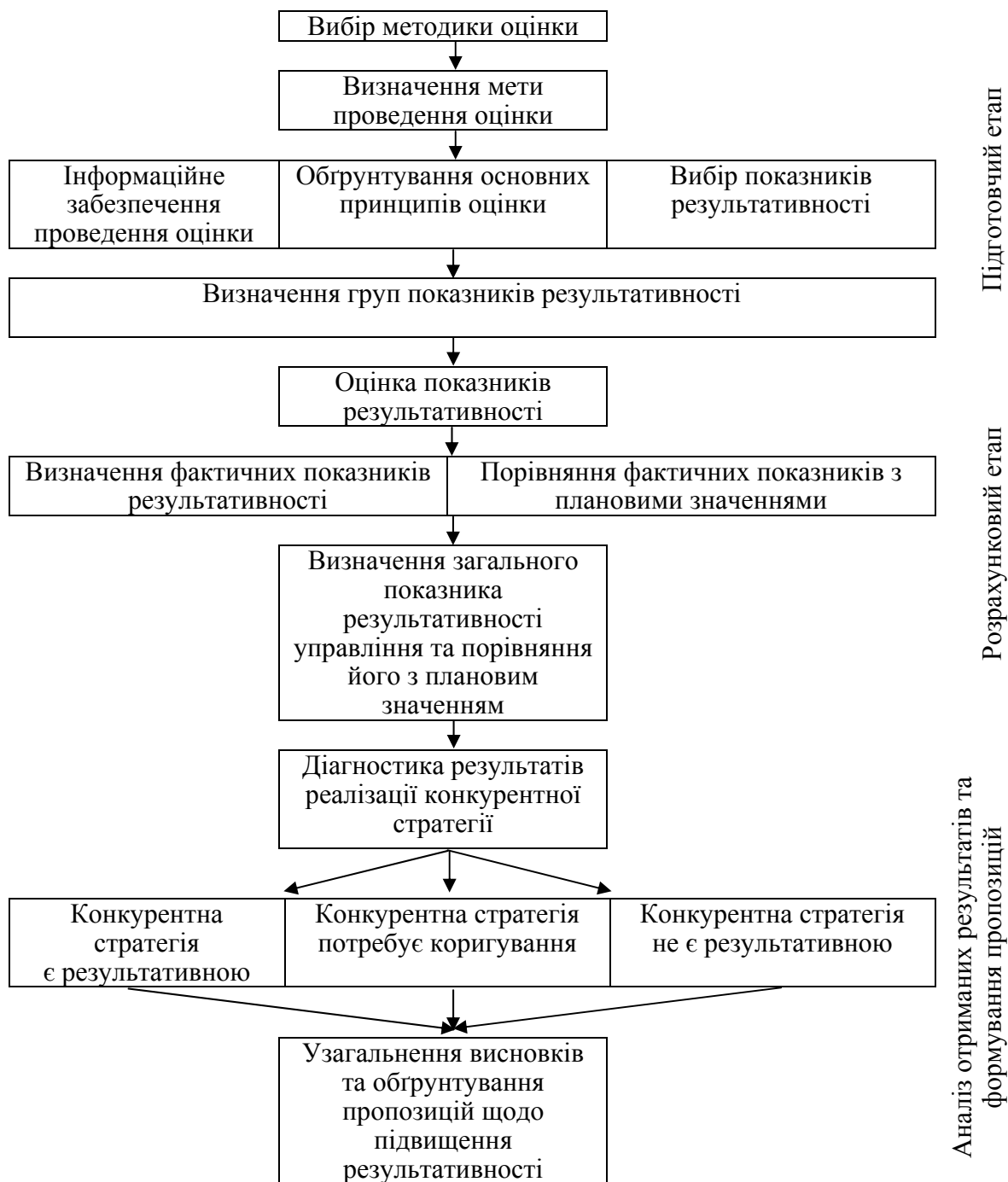


Рис. 10.1. Структурно-логічна схема проведення оцінки результативності реалізації конкурентної стратегії ЗВО

Джерело: складено за [14, 15]

**РОЗДІЛ 10. Стратегічна діяльність фахівців
вищої освіти у конкурентному процесі**

Узагальнення показників, за якими відбувається оцінювання і які у комплексі визначають результати функціонування та розвитку закладу вищої освіти, є складним процесом з огляду на багатоаспектний характер вимірювання.

Думається, що оцінку результативності конкурентної стратегії необхідно проводити за підсумком показників найбільш важливих аспектів діяльності закладів вищої освіти, серед яких освітня, науково-дослідна, міжнародна, фінансово-економічна діяльність та управління ЗВО – не розпорюючи увагу на локальні нестратегічні характеристики.

Отже, за цим підходом можна залучити до оціночних процедур такі первинні показники (табл. 10.2).

Таблиця 10.2

**Показники, за якими здійснюється оцінювання
результативності конкурентної стратегії ЗВО**

№ п/п	Напрямок діяльності ЗВО	Показник (індикатор)	Методика розрахунку
1	Освітня діяльність	Кількість прийнятих на навчання студентів, у тому числі у розрізі джерел фінансування	$Q = \Sigma Q1 + \Sigma Q2 + \dots + \Sigma Qn$, де $Q1$ – кількість студентів, зарахованих за спеціальністю 1; $Q2$ – кількість студентів, зарахованих за спеціальністю 2
		Якісна успішність	$Y_u = \Sigma Q_A + \Sigma Q_B + \Sigma Q_C / \Sigma Q_{\text{заг}} \cdot 100\%$, де Q_{A-C} – кількість оцінок А, В, С; $Q_{\text{заг}}$ – загальна кількість оцінок
		Академічний конкурс	$AK = K_z / K_{\text{лм}}$, де K_z – кількість заяв за спеціальністю; $K_{\text{лм}}$ – кількість ліцензійних місць
		Середній бал ЗНО вступника	$CB_{\text{ЗНО}} = \Sigma B_{\text{ЗНО}} / Q_v$, де $\Sigma B_{\text{ЗНО}}$ – сума балів ЗНО усіх вступників; $Q_{\text{вп}}$ – кількість вступників
		Частка студентів, переможців олімпіад	$Ch_o = Q_{no} / Q_c \cdot 100\%$, де Q_{no} – кількість студентів, переможців олімпіад; Q_c – загальна кількість студентів

**Психологічне забезпечення професіогенезу
фахівців торгівлі і сфери послуг**

Продовження табл. 10.2

№ п/п	Напрямок діяльності ЗВО	Показник (індикатор)	Методика розрахунку
		Обсяг бібліотечного фонду	Кількісний підрахунок
		Кількість договорів зі стейкхолдерами	Кількісний підрахунок
2	Науково-дослідна діяльність	Питома вага науково-педагогічних працівників з науковими ступенями та званнями	$P_{Внпп} = K_{нс} / K_{заг} \cdot 100\%$, де $K_{нс}$ – кількість науково-педагогічних працівників з науковими ступенями і званнями; $K_{заг}$ – загальна кількість НПП
		Кількість опублікованих підручників, навчальних посібників, монографій	Кількісний підрахунок
		Кількість наукових статей у наукометричних базах Scopus, Web of Science	Кількісний підрахунок
		Індекс Гірша	h -індекс = N наукових статей, процитованих N -разів
		Обсяг фінансування наукової та інноваційної діяльності	$F_{нд} = F_{бюд} + F_{ком}$, де $F_{бюд}$ – бюджетне фінансування НДР; $F_{ком}$ – надходження від комерціалізації наукових досліджень
		Кількість спеціалізованих вчених рад та наукових шкіл	Кількісний підрахунок
		Ефективність аспірантури і докторантури	$E_{ад} = K_{аз} + K_{дз} / K_{а} + K_{д}$, де $K_{аз}$, $K_{дз}$ – кількість захищених аспірантів і докторантів; $K_{а}$, $K_{д}$ – кількість зарахованих аспірантів і докторантів
		Кількість патентів на винаходи	Кількісний підрахунок
3	Міжнародна діяльність	Кількість міжнародних партнерів	Кількісний підрахунок
		Кількість партнерських програм з іноземними університетами	Кількісний підрахунок
		Частка іноземних студентів	$Ch_{ic} = (Q_{ic} / Q_c) \cdot 100\%$, де Q_{ic} – кількість іноземних студентів; Q_c – загальна кількість студентів

**РОЗДІЛ 10. Стратегічна діяльність фахівців
вищої освіти у конкурентному процесі**

Закінчення табл. 10.2

№ п/п	Напрямок діяльності ЗВО	Показник (індикатор)	Методика розрахунку
		Частка викладачів, студентів, які проходили стажування (навчалися) у іноземних ЗВО	$Ч_{вс} = \frac{К_{ві} + К_{сі}}{К_{вз} + К_{сз}} \times 100\%$, де $К_{ві}$, $К_{сі}$ – кількість викладачів, студентів, які проходили стажування (навчалися) в іноземних ЗВО; $К_{вз}$, $К_{сз}$ – загальна кількість викладачів, студентів
4	Фінансово-економічна діяльність	Загальний обсяг фінансування	$З_{оф} = О_{сф} + О_{зф}$, де $О_{сф}$ – обсяг фінансування зі спеціального фонду; $О_{зф}$ – обсяг фінансування із загального фонду
		Співвідношення загального фонду / спеціального фонду	$\frac{З_{оф}}{О_{зф}} \cdot 100\% / \frac{З_{оф}}{О_{сф}} \cdot 100\%$, де $О_{зф}$ – обсяг фінансування із загального фонду; $О_{сф}$ – обсяг фінансування зі спеціального фонду
		Обсяг фінансування із спеціального фонду	$О_{сф} = Н_1 + Н_2$, де $Н_1$ – надходження від фізичних та юридичних осіб за послуги з основної діяльності; $Н_2$ – надходження від інших видів діяльності
		Частка витрат на розвиток матеріально-технічної бази ЗВО від обсягу спеціального фонду	$Ч_{мтб} = \frac{О_{мтб}}{О_{сф}} \cdot 100\%$, де $О_{мтб}$ – обсяг витрат зі спеціального фонду на розвиток МТБ; $О_{сф}$ – обсяг спеціального фонду
5	Управління ЗВО	Співвідношення контингенту студентів до ліцензійного обсягу	$АК = \frac{К_з}{К_{лм}}$, де $К_з$ – кількість заяв за спеціальністю; $К_{лм}$ – кількість ліцензійних місць
		Кількість освітніх програм	Кількісний підрахунок
		Кількість структурних підрозділів (відокремлених)	Кількісний підрахунок
		Рейтингові позиції ЗВО	Результати рейтингів

Джерело: розроблено автором

До першої групи доцільно віднести показники, що характеризують освітню діяльність ЗВО, серед яких можна виділити: кількість прийнятих на навчання студентів, у тому числі у розрізі джерел фінансування, якість освіти (може визначатися на основі незалежного оцінювання знань випускників або за результатами експертних опитувань роботодавців), академічний конкурс (кількість абітурієнтів на одне місце), середній бал ЗНО вступника, частка студентів, переможців олімпіад, обсяг бібліотечного фонду, кількість договорів зі стейкхолдерами тощо.

Науково-дослідну діяльність ЗВО доцільно оцінювати за наступними показниками: питома вага науково-педагогічних працівників з науковими ступенями та званнями, кількість наукових статей у наукометричних базах Scopus, Web of Science, індекс Гірша, обсяг фінансування наукової та інноваційної діяльності, кількість спеціалізованих вчених рад та наукових шкіл, ефективність аспірантури й докторантури, кількість патентів на винаходи, кількість проведених наукових заходів.

До показників, що характеризують міжнародну діяльність ЗВО, можна віднести наступні: кількість міжнародних партнерів, кількість партнерських програм з іноземними університетами, частку іноземних студентів, частку викладачів, студентів, які проходили стажування (навчалися) в іноземних ЗВО.

Для оцінки фінансово-економічної діяльності ЗВО можна застосовувати показники: надходження від плати за послуги, що надаються закладами вищої освіти у розрізі джерел надходження, стан активів та використання ресурсів (споживання енергоносіїв; залишкова вартість і величина зносу (амортизації) необоротних активів); фінансовий стан ЗВО (надходження коштів по загальному та спеціальному фондам; касові й фактичні, поточні та капітальні видатки у розрізі кодів економічної класифікації видатків (КЕКВ), частка витрат на розвиток матеріально-технічної бази від

обсягу спеціального фонду, результати виконання кошторису за загальним та спеціальним фондами, фонд оплати праці, наявність дебіторської й кредиторської заборгованості.

Результативність за показниками фінансово-економічної діяльності для вітчизняних ЗВО є дуже складним завданням, адже вітчизняний порядок складання фінансової та бюджетної звітності розпорядниками бюджетних коштів не дає можливості оцінити фактичні результати його діяльності через те, що за українським законодавством заклади вищої освіти державної та комунальної форм власності вважаються неприбутковими організаціями, тож це виключає такий критерій у оцінці результативності їхньої конкурентної стратегії. Тому, як альтернатива, у державних закладах вищої освіти можна визначати результативність реалізації конкурентної стратегії на основі співвідношення часток державного фінансування освітніх послуг та доходів однойменних послуг на комерційних засадах у загальному обсязі надходжень.

Для оцінки якості менеджменту ЗВО доцільно застосувати наступні показники: співвідношення контингенту студентів і ліцензійного обсягу, кількість освітніх програм, у тому числі запроваджених за визначений період, розгалуженість організаційної структури ЗВО, а саме кількість відокремлених структурних підрозділів, які є джерелом абітурієнтів, а також позиції ЗВО у різноманітних рейтингах.

Наведені групи показників свідчать про багатогранність діяльності ЗВО, де результативність відображає якість освіти, науково-педагогічних кадрів, ефективність використання ресурсів, ступінь досягнення цілей, рівень задоволення потреб споживачів та роботодавців, кінцеві фінансові індикатори тощо.

Результативність конкурентної стратегії пропонується обчислювати як відношення суми фактичних значень показників діяльності ЗВО до суми запланованих значень показників з урахуванням їхніх вагових коефіцієнтів:

$$P_{\text{кc}} = \frac{\sum_{i=1}^n \Pi \text{ фі} / w}{\sum_{i=1}^n \Pi \text{ пі} / w},$$

де $P_{\text{кc}}$ – результативність конкурентної стратегії;

$\Pi \text{ фі}$ – фактичне значення показника;

$\Pi \text{ пі}$ – планове значення показника;

w – ваговий коефіцієнт;

n – кількість показників.

Таке відношення завжди менше або в ідеалі дорівнює одиниці, тобто відображає ступінь відповідності показника встановленим вимогам і є основою для ухвалення рішень щодо його покращання [16].

Для оцінювання обчисленої $P_{\text{кc}}$ доцільна наступна шкала оцінювання:

- $P_{\text{кc}} = 0$ – конкурентна стратегія не функціонує і потребує докорінного перегляду;

- $0 < P_{\text{кc}} < 0,5$ – конкурентна стратегія функціонує нерезультативно, необхідне розроблення процесу значних коригувальних дій;

- $0,5 < P_{\text{кc}} < 0,9$ – конкурентна стратегія функціонує результативно, але вимагає розроблення процесу незначних коригувальних дій;

- $0,9 < P_{\text{кc}} < 1$ – конкурентна стратегія функціонує результативно і не потребує втручання.

Запропонований методичний підхід дозволяє здійснювати аналітичне оцінювання результативності реалізації конкурентної стратегії закладу вищої освіти і на цій основі вносити корективи до раніше ухвалених рішень, а також формулювати висновки про ступінь повноти реалізації запланованих завдань у контексті задекларованих цілей.

ВИСНОВКИ

1. Ефективний розвиток закладу вищої освіти вимагає розробки й реалізації конкурентної стратегії, результативність якої залежить від успішної взаємодії усіх структурних одиниць та єдиної мети діяльності ЗВО у цілому.

2. Результативність конкурентної стратегії закладу вищої освіти розглядається як його здатність досягти встановлених цілей, забезпечення спрямованості усіх організаційних рішень і дій на досягнення встановлених критеріїв.

3. Однозначної методологічної бази кількісної оцінки результативності конкурентної стратегії закладу вищої освіти не існує, можлива адаптація існуючих у теорії стратегічного управління підходів. Вартий уваги підхід до оцінки результативності конкурентної стратегії ЗВО, пов'язаний з визначенням конкурентоспроможності випускників у контексті зацікавленості з боку роботодавців. Пропонуємо здійснювати оцінку результативності конкурентної стратегії за допомогою методу порівняльного аналізу фактичних значень показників з прогнозними, враховуючи їхні вагові коефіцієнти.

4. З огляду на багатоаспектний характер діяльності ЗВО оцінку результативності конкурентної стратегії необхідно проводити за підсумком показників найбільш важливих його напрямів, серед яких освітня, науково-дослідна, міжнародна, фінансово-економічна діяльність та якість управління ЗВО.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Тарануха Ю.В. Микроэкономика / Ю.В. Тарануха, Д.Н. Земляков. – М. : Изд-во «Проспект», 2013. – 524 с.
2. Горелов Д.О. Стратегія підприємства / Д.О. Горелов, С.Ф. Большенко. – Харків : Вид-во ХНАДУ, 2010. – 133 с.

3. Звіт Проекту ТЬЮНІНГ – гармонізація освітніх структур у Європі [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://tuning.unideusto.org/tuningeu> ; www.rug.nl/let/tuningeu
4. Bidiuk A. (2016). Competitiveness of higher education establishments in the learning services market. Herald of KNUTE, 6, s. 116–123. Retrieved from: http://visnik.knteu.kiev.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=1928&catid=201&lang=uk
5. Гуляєва Н.М. Іміджевий вимір результативності конкурентної стратегії закладу вищої освіти / Н.М. Гуляєва, А.М. Бідюк // Матеріали XII Міжнар. бізнес-форуму «Проблеми та перспективи розвитку інноваційної діяльності в Україні», 22 берез. 2019 р. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2019. – С. 53–54.
6. Карпенко Ю.М. Імідж вищого навчального закладу: основні складові та проблеми формування / Ю.М. Карпенко, Н.Л. Карпенко // Наук. вісн. Полісся. – 2015. – № 1 (1).
7. Центр міжнародних проектів «Євроосвіта» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.euroosvita.net/>
8. Інформаційний освітній ресурс «Освіта.ua» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://osvita.ua/>
9. Завьялов П.С. Конкурентоспособность и маркетинг / П.С. Завьялов // Рос. экон. журн. – 2005. – № 12. – С. 50–57.
10. Белый Е.М. Концепция конкурентоспособности ВУЗа на основе теории заинтересованных сторон / Е.М. Белый, М.П. Беспалова, И.Б. Романова // Интеграция образования. – 2011. – № 1. – С. 9–12.
11. Фелпс Б. Умные бизнес-показатели: системы измерений эффективности как важный элемент менеджмента / Б. Фелпс. – Днепропетровск : Баланс Бизнес Букс, 2004. – 86 с.

12. Солодухин К.С. Проблемы применения теории заинтересованных сторон в стратегическом управлении организацией / К.С. Солодухин // Проблемы соврем. экономики. – 2007. – № 4. – С. 152–156.
13. Натрошвілі С.Г. Стратегічне управління вищим навчальним закладом: теорія, методологія, практика : монографія / С.Г. Натрошвілі. – Київ : КНУТД, 2015. – 320 с.
14. Сахацький М.П. Теоретико-методичні засади оцінки результативності управління виробничо-господарською діяльністю підприємства / М.П. Сахацький, А.В. Казанджі // Фінансово-кредит. діяльність: проблеми теорії та практики. – 2017. – Вип. 1. – С. 135–141 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Fkd_2017_1_20
15. Клименко С.О. Застосування досвіду діагностики фінансового стану ВНЗ для середніх навчальних закладів освіти / С.О. Клименко // Глобал. та нац. проблеми економіки. – 2016. – № 14. – С. 712–715.
16. Віткін Л.М. Контролінг витрат та оцінювання результативності і ефективності інтегрованої системи управління / Л.М. Віткін, О.Р. Ролько // Системи обробки інформації. – 2016. – Вип. 1 (138).
17. Hulyaeva N. (2014). Competence-based measurement of higher education quality. Herald of KNUTE, 6, s. 104–114. – Retrieved from: <http://visnik.knteu.kiev.ua/files/2014/06/11.pdf>
18. Марухленко О.В. Стратегічне планування у вищих освітніх закладах / О.В. Марухленко // Відкрите освітнє середовище сучас. ун-ту. – 2017. – Вип. 3 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/oeemu_2017_3_42

ЗАКЛЮЧНЕ СЛОВО

Підвищення ефективності діяльності підприємств торгівлі і сфери послуг значним чином залежить від наявності висококваліфікованих кадрів, здатних працювати продуктивно, якісно та відповідально згідно зі зростаючими вимогами сьогодення. В умовах загострення соціально-економічних проблем, посилення кризових явищ, зростання конкуренції у національній економіці зростають вимоги до якості кадрового потенціалу, що зумовлює необхідність наукових пошуків щодо психологічного забезпечення професіогенезу працівників торгівлі та сфери послуг.

Наукове, практичне значення й актуальність професійного розвитку фахівців зумовили інтерес дослідників до наукової проблеми і, відповідно, різнобічність наукових поглядів щодо розуміння сутності, структури та їхньої інтерпретації. Водночас, наявність протиріч в організаційних і теоретико-методологічних підходах щодо дослідження та відсутність психологічних технологій розвитку особистості у професіогенезі надали підстави здійснити теоретичний аналіз сутнісно-змістових інтерпретацій і ступеня розвитку проблеми та запропонувати комплексне психологічне забезпечення професійного розвитку працівників торгівлі й сфери послуг.

Здійснено апробацію авторських психологічних програм забезпечення професіогенезу фахівців та доведено їхню ефективність на етапі проведення формувального експерименту. Встановлено загальну закономірність, яка полягає у суттєвому покращанні конкурентоспроможності обстежуваних в експериментальних групах. Це підтверджується результатами підсумкових вимірів, які позитивно змінилися

у співставленні з відповідними даними констатувальних і контрольних вимірів. Визначено, що психологічне забезпечення професіогенезу фахівців сприяло поліпшенню мотиваційної, професійної, типологічної, соціальної та індивідуально-психологічної сфер особистості.

Запропоновано практичні рекомендації щодо застосування авторських психологічних програм розвитку особистості у системі психологічного забезпечення професіогенезу працівників торгівлі та сфери послуг, які можна використувати у різних відомствах і установах. Окреслено низку перспективних напрямів подальших наукових досліджень у галузі організаційної та економічної психології.

Наукове видання

КОРОЛЬЧУК Микола Степанович,
КОРОЛЬЧУК Валентина Миколаївна,
ПОЛУНІН Олексій Васильович,
КОРНІЄНКО Інокентій Олексійович,
ЩЕРБАН Тетяна Дмитрівна,
МИРОНЕЦЬ Сергій Миколайович,
МОСТОВА Ірина Валентинівна,
КУШНІРЕНКО Катерина Олегівна,
СИПЛИВИЙ Анатолій Маркович,
ВЕРБИЦЬКА Людмила Федорівна,
ДРОЗДОВА Юлія Валентинівна,
КОНОВАЛОВА Олена Володимирівна,
ПТУХА Інна Степанівна,
ШАТІЛОВА Олександра Сергіївна,
ЧЕРНЕГА Наталя Сергіївна,
АВРАМЕНКО Марина Валеріївна,
БІДЮК Алла Миколаївна

ПСИХОЛОГІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОФЕСІОГЕНЕЗУ ФАХІВЦІВ ТОРГІВЛІ І СФЕРИ ПОСЛУГ

Монографія

Редактор Н. Ю. Ананьїна
Комп'ютерне верстання Л. І. Власової
Дизайн обкладинки Н. Ю. Слінкіної

Формат 60x84/16. Ум. друк. арк. 14,89. Тираж 300 пр. Зам. 120.

Видавець і виготовлювач

Київський національний торговельно-економічний університет
вул. Кіото, 19, м. Київ-156, Україна, 02156

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи серія ДК № 4620 від 03.10.2013 р.