

## МОЖЛИВОСТІ НАРАТИВНОГО ПІДХОДУ В ДІАГНОСТИЧНО-КОНСУЛЬТАТИВНІЙ ПРАКТИЦІ ОРГАНІЗАЦІЙНОГО ПСИХОЛОГА

## POSSIBILITIES OF THE NARRATIVE APPROACH IN THE DIAGNOSTIC AND CONSULTATIVE PRACTICE OF AN ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGIST

У статті здійснено теоретичний аналіз зарубіжного та вітчизняного досвіду впровадження наративного напрямку постнекласичної психології в діагностичній та консультативній практиці організаційного психолога. Зазначено, що основними дослідними стратегіями в наративному дослідженні виступають тематичний, структурний, інтеракційний, перформативний типи аналізу. Розкрито спільні характерні особливості наративних досліджень: застосування критеріїв правдоподібності та обґрунтованості під час аналізу текстів; процедура перехресної інтерпретації фрагмента тексту трьома дослідниками або використання декількох джерел даних (інтерв'ю, спостереження, аналіз документів); залучення респондентів задля інтерпретації та верифікації даних. Установлено, що наративні інструменти застосовуються для розв'язання проблем організації, а саме: з питань розвитку організаційної культури, стратегічного планування, діагностики ефективності навчання персоналу та розвитку кар'єри. Проаналізовано основні переваги наративного підходу в організаційних дослідженнях. Основні переваги наративного підходу в організаційних дослідженнях полягають в інклюзивності, що виявляється у практиці залучення та врахування «голосів» працівників різних організаційних рівнів. Наративні інструменти мають не лише діагностичний потенціал, а й сприяють розвитку професійної ідентичності працівників, плануванню ефективних утручань щодо розвитку організаційної ідентичності, налагодження внутрішньої та зовнішньої комунікації в організації, формуванню культури лідерства та мотивації працівників до участі в процесах змін. Перспективою подальших досліджень убачається розроблення практичних наративних інструментів для діагностичної та консультативної практики організаційного психолога з урахуванням особливостей організаційної культури в умовах кризового суспільства у воєнний та поствоєнний періоди.

**Ключові слова:** наративний підхід, наративний аналіз, організаційна культура, кар'єра, управління змінами.

The article carries out a theoretical analysis of the foreign and domestic experience of the organization of the application of the narrative direction of post-nonclassical psychology in the diagnostic and consulting practice of the organizational psychologist. It is noted that the main research strategies in narrative research are thematic, structural, interactional, performative types of analysis. Common characteristic features of narrative research are revealed: application of plausibility and reasonableness criteria during text analysis; procedures for cross-interpretation of a text fragment by three researchers or the use of multiple data sources (eg, interviews, observations, document analysis); involving the respondents themselves to interpret and verify the data. It is established that narrative tools are used to solve the problem of organizational psychology, namely: on issues of organizational culture development, strategic planning, diagnosis of the effectiveness of personnel training and career development. The main advantages of the narrative approach in organizational research are analyzed. In particular, the advantages of the narrative approach are inclusivity, which is manifested in the practice of involving and taking into account the "voices" of employees at different organizational levels. Narrative tools have not only diagnostic potential, but also contribute to the development of professional identity, planning effective interventions in the process of organizational identity development, improve internal and external communication, develop leadership culture, employee motivation and change management. The development of practical narrative tools for the diagnostic and consultative practice of an organizational psychologist, taking into account the organizational and sociocultural features of organizational culture in the conditions of a crisis society in the war and post-war period, is seen as a perspective for further research.

**Key words:** narrative approach, narrative analysis, organizational culture, career, change management.

УДК 159.923.2:378.147

DOI <https://doi.org/10.32782/2663-5208.2024.60.35>

### Чепурна Г.Л.

к.психол.н.,  
доцентка кафедри психології  
і креативних індустрій  
Національний університет  
«Чернігівська політехніка»

### Філіпович В.М.

к.психол.н., доцентка,  
доцентка кафедри психології  
і креативних індустрій  
Національний університет  
«Чернігівська політехніка»

### Лещенко М.Є.

старша викладачка кафедри психології  
і креативних індустрій  
Національний університет  
«Чернігівська політехніка»

У другій половині ХХ ст. соціально-економічні та соціокультурні трансформації суспільства спричинили цілу низку теоретико-методологічних викликів у галузі соціогуманітарного знання. Психологічна наука стала поступово переходити від класичного типу дослідження до розгляду особистості як унікального об'єкта пізнання, сама увага досліджень змістилася на ресурси й потенціал особистості, її успішне життєздійснення у системі взаємозв'язків із соціумом. Дослідники наголошують на множинній ідентичності, яка конструюється разом із мінливим і невизначеним світом та, відповідно, як і суспільство, має безліч потен-

ційних векторів розвитку [3; 5]. Таким чином, виникає необхідність у пошуку й розробленні нових підходів, які враховують вищезазначені зміни уявлень про взаємодію суб'єкта з його соціальним оточенням, середовищем, у якому відбувається його життєдіяльність, зокрема це стосується і професійного середовища.

Некласичний, гуманітарний вектор психології складається з численних окремих напрямів, серед яких помітне місце належить наративному підходу, у рамках якого пріоритетне значення надано розгляду особистості як автора самої себе, що має потенціал саморегуляції та саморозвитку, як оповідача історій, у яких від-

бивається досвід взаємодії людини й суспільства, соціальних та історичних процесів у їх індивідуальному, суб'єктивному вимірі. Наративний підхід має міждисциплінарний характер і широко представлений у дослідницьких практиках багатьох соціальних та гуманітарних дисциплін: соціології, культурній антропології, соціальній та усній історії, соціальній роботі тощо. Сьогодні наративні практики та методи дослідження особистості широко застосовуються у кризовій психології, педагогічній психології, сімейній психотерапії, психологічному консультуванні дітей та дорослих [4; 8]. Водночас у вітчизняній науці недостатньо проаналізовано можливості використання наративних практик в організаційній психології.

**Мета статті** – розглянути можливості наративних інструментів у діагностичній та консультативній практиці психолога в організації.

**Виклад основного матеріалу.** Дослідники зазначають, що в рамках наративного підходу існує безліч різних напрямів, що вирізняються теоретичним обґрунтуванням, методами збору даних та методами аналізу. К. Ріссман (Riessman) виокремлює чотири групи дослідних стратегій у наративному підході. Перша група – тематичний аналіз. Під час використання даної групи дослідних методів дослідники, перш за все, акцентують увагу на змісті наративу та типологізації текстів, спираючись на виявлені відмінності. До другої групи методів автор відносить структурний аналіз. Інтерес до змісту залишається, проте фокус уваги досліджень зміщується на мовні форми та способи конструювання наративу. Ще одну групу методів об'єднує інтеракційний аналіз. Увагу дослідників зосереджено на процесі діалогу між оповідачем та слухачем, а в центрі інтересу постає процес спільного сенсотворення. До четвертої групи належить так званий перфомативний аналіз. Розповідь історії представляється як перформанс «Я», яке намагається вразити аудиторію. Відповідно дослідники наративів можуть аналізувати різні функції: «Я» як актора власного наративу (наприклад, персонажі та їх позиціонування в історії, у тому числі оповідача/героя); діалог між героями (непряма мова); реакцію аудиторії (слухач, який інтерпретує драми, та інтерпретатор у читанні). Підхід можна розглядати як розширення інтеракційного аналізу, оскільки його основне завдання – зрозуміти як «Я» залучає аудиторію до конструювання своєї ідентичності [14].

Разом із зазначеними відмінностями можемо відзначити, що спільним у наративних дослідженнях є те, що дані (розшифровані стенограми) розбиваються на частини, кодуються та інтерпретуються дослідником, який у процесі аналізу включає почуту історію у більш ширший контекст. У всіх наративних

дослідженнях на зміну валідності, надійності та об'єктивності приходять критерії правдоподібності та обґрунтованості. Найчастіше задля верифікації даних застосовують процедуру триангуляції, що передбачає перехресну інтерпретацію фрагмента тексту трьома дослідниками або використання декількох джерел даних (інтерв'ю, спостереження, аналіз документів тощо). Також удаються до процедури зовнішнього аудиту, за якої незалежний консультант аналізує процес дослідження та його результати. Існує практика надання копій стенограм респондентам, аби вони могли коментувати та брати участь у спільних інтерпретаціях [8; 11].

Найбільш поширеним методом наративних досліджень вважається неструктуроване наративне інтерв'ю. Модель неструктурованого наративного інтерв'ю була розроблена Ф.Шюце. Проведення та інтерпретація інтерв'ю складаються з кількох етапів: етап переходу до оповідання, етап наративних розпитувань та аналітичний етап, а також запропонований алгоритм обробки даних [8].

Проаналізувавши специфіку проведення та обробки отриманих наративних досліджень, перейдемо до аналізу застосування наративних інструментів в організаційній психології. Засновник наративного підходу Девід Епстон (Epston) разом із колегами порушує питання щодо пошуку наративних інструментів, релевантних запитам організаційних психологів. Йдеться про трансформацію ідей та практик наративного дослідження, що зародилися у галузі сімейної терапії, у площину організаційного розвитку [10]. Дослідник критикує класичні методи організаційної психології, що містять «експертні оцінки» щодо організаційного розвитку, залучення співробітників до такого типу опитувань відбувається формально і зосереджено на зборі інформації для створення експертних звітів про організаційні проблеми та рекомендацій. Такі консультативні та діагностичні стратегії, на думку Девіда Епстона, не спроможні заохочувати персонал до ініціатив організаційного розвитку та навіть можуть призводити до перешкоджання впровадженню змін та стагнації організаційної культури. Спираючись на практику роботи з наративним інтерв'ю в одному із центрів соціальної роботи, дослідник концептуалізує переваги наративного методу в роботі психолога, спрямованій на розвиток організаційної культури. Наративний підхід надає перевагу більш інклюзивній формі організаційного дослідження, яка полягає у тому, щоб залучити та врахувати «багато голосів досвіду» працівників усіх організаційних рівнів. Особливо цінно, коли ці голоси набувають форми «інсайдерського знання». Саме залучення до інтерв'ю співробітників, які зазвичай не уповноважені брати участь

у таких організаційних процесах, дає можливість отримати локальні, специфічні та часом унікальні знання та поширити «привілей інтерпретації на широке коло голосів» [10; 11].

У цьому контексті постає проблема генерації «хороших питань», які «викликають реакцію» розповідати історії, а не надавати інформацію. Ці питання спонукають людей до міркувань щодо їхнього організаційного досвіду. Необхідною умовою ефективності нарративного опитування дослідники називають щире зацікавлення історією кожного співробітника, повагу та акцент на значущості кожного досвіду [10]. В. Климчук, посилаючись на Х. Андерсена та Дж. Фрідмена, зауважує, що у нарративній консультативній практиці найважливішою є підтримуюча співпраця та соціальну справедливість позиція консультанта [4]. Вищезазначене, за спостереженнями дослідників, спонукає людей «лишитися» в розмові, оскільки вони отримують від неї нове знання про себе і про те, яку користь від цих знань може отримати організація. Завдяки врахуванню голосів, які до того не брали участі в прийнятті рішень у процесі нарративного діалогу, народжуються нові ідеї та можливості розвитку організації крізь призму особистісного та професійного розвитку кожного з її співробітників [10].

Застосування нарративно-дослідницького підходу може бути доцільним у стратегічному плануванні організації. Важливу роль тут можуть відігравати аналіз та передача історій, які утворюють організаційну спадщину. В організаційному житті нарративи утворюють різні форми (заяви про бачення, місію та цінності, документи зі стратегічного планування та політики, маркетингові кампанії, оголошення у ЗМІ, щорічні звіти тощо). Як правило, такі нарративи виступають організаційним архівом, що відображує основні проблеми та зобов'язання, розрізняє пріоритети та кращі підходи, а також фіксує ефекти та результати роботи організації. Нарративні організаційні практики не лише пам'ятають про цю спадщину в сьогоденні, а й аналізують ці історії з погляду організаційних досягнень та можливостей їх переходу в «бажане майбутнє». Нарративне дослідження організаційної спадщини може допомогти співробітникам організації оживити історії досвіду організації, надати їм нового сенсу, віднайти їхнє місце в організаційній місії, що, своєю чергою, сприятиме напрацюванню стратегії інноваційного шляху до бажаного майбутнього організації. Девід Епстон також наголошує, що під час формування організаційної спадщини важливим є залучення інсайдерських знань [11].

Зарубіжні дослідники А. Лемсе та Т. Сінтонен (Lämsä, Sintonen) розглядають нарративний аналіз як потужний інструмент для дослідження ефективності та пошуку шляхів

удосконалення навчання персоналу. Застосовуючи метод структурованого нарративного інтерв'ю, ними було досліджено особливості корпоративної культури організації у контексті наявності характеристик «культури навчання» та виокремлено основні цінності культури навчання в організації: довіра, повага та відчуття комфорту на робочому місці.

А. Лемсе та Т. Сінтонен наголошують, що нарративи також є важливим інструментом управління змінами. Завдяки тісному зв'язку між змінами та навчанням люди дізнаються про свої мінливі ролі та стосунки на робочому місці й можуть адаптуватися до них, ділячись історіями. Для розуміння стратегії впровадження довготривалих змін важливо знати про історії, які циркулюють у компанії, і вміти з ними працювати. Окрім того, «інсайдерські історії участі» забезпечують взаємодію між різними точками зору різних людей. Це дає змогу подолати часові та просторові обмеження ситуацій організаційного навчання та допомагає поставити під сумнів очевидні припущення щодо різних людей, оскільки робить ці припущення видимими та такими, що підлягають обговоренню. Спільна розповідь допомагає стимулювати емпатійну атмосферу реагування на досвід і світогляд інших людей. Таким чином, це допомагає співробітникам в організаціях навчитися уявляти не лише свою власну позицію, а й позицію інших. Іншими словами, у процесі оповідання історій співробітники усвідомлюють активне авторство в процесі організаційного навчання [12].

Вітчизняна науковиця О. Шатілова детально аналізує досвід вітчизняних та зарубіжних колег щодо застосування нарративних інструментів для діагностики результативності кар'єрних інтервенцій та консультації персоналу з приводу кар'єри. Дослідниця звертає увагу на нарративний інструмент «Майбутня кар'єрна автобіографія», який застосовується для оцінки результативності психологічного супроводу працівників із питань розвитку кар'єри. Нарративні інструменти також широко використовуються в онлайн-формах. Зокрема, дослідниця аналізує онлайн-зошит для кар'єрного самоконсультування з питань кар'єри «Моя кар'єрна історія». У першій частині «Розкажи свою історію» описують своє життя, захоплення, улюблених героїв, книжки тощо. Друга частина «Почуй свою історію» спрямована на побудову цілісної кар'єрної історії. І, нарешті, третя – «Здійсни свою історію» – спрямована на формування конкретних кар'єрних цілей та розроблення покрокового плану їх досягнення [5; 6].

О. Шатілова також детально аналізує статтю Дж. Тейлора «Нарративне консультування: Моя кар'єрна історія та малюнкові нарративи», у якій представлено малюнкові нарративи й діалоги



консультативних сесій із приводу кар'єри та працевлаштування. Під час застосування техніки «Малюнковий нарратив» клієнтові пропонують не описувати історію проблеми, а «тут і тепер» зобразити її. Ще одним варіантом може бути зображення малюнку вже вирішеної проблеми або одного з етапів її вирішення. Після цього клієнт включається у діалог із консультантом [5].

Дослідження М. Рехфуса підтвердили результативність застосування нарративного інструменту «Інтерв'ю кар'єрних стилів» у психологічному супроводі працівників організацій, у яких спостерігалось занепокоєння через кар'єрні домагання [13].

Застосування нарративних інструментів у дослідженні кар'єрних домагань можемо бачити й у вітчизняних психологів. Детально досліджуючи мотиваційний дискурс особистості, вітчизняний дослідник В. Климчук застосовує метод неструктурованого нарративного інтерв'ю Ф. Шюце. Вивчаючи зміст подієвого простору особистості, дослідник окрему увагу приділяє параметру «особисте – професійне» [3].

О. Щотка, вивчаючи розвиток кар'єрної орієнтації у магістранток, використала нарративний прийом «Моє життя через десять років». Аналізуючи оповіді студенток щодо своєї майбутньої професії, О. Щотка слушно зауважує, що такий метод має не лише діагностичний потенціал, а й актуалізуються механізми рефлексії, що призводить до усвідомлення та більш чіткого окреслення своїх кар'єрних орієнтацій, спрямовують активність у напрямі «бажаного професійного Я» [9].

Схожу характеристику нарративному дослідженню надає А. Афанасьєв. Аналізуючи метод біографічного нарративу, дослідник зауважує, що за його допомогою відбувається не лише інтерпретація подій минулого, а й конструювання цих подій у зв'язне ціле, що надає «завершеність» життєвим етапам та стимулює зусилля на досягнення певних цілей [1].

Л. Долгих, досліджуючи уявлення щодо професійної самореалізації студентської молоді, використовує твір «Моє професійне майбутнє». Результати нарративного аналізу творів дають підстави стверджувати про цінність кар'єри в майбутній професійній діяльності. Водночас застосування техніки проектування майбутнього дає змогу розширити сприйняття свого навчання як першої сходинки до професійної кар'єри [2].

**Висновки.** Таким чином, нарративний напрям постнекласичної психології з її методом нарративізації життєвого досвіду та нарративним аналізом активно застосовується для розв'язання проблем організаційної психології, а саме: з питань розвитку організаційної культури, стратегічного планування, діа-

гностики ефективності навчання персоналу та розвитку кар'єри. Основними дослідними стратегіями у нарративному підході виступають тематичний, структурний, інтеракційний, перформативний типи аналізу.

Спільними характерними особливостями для нарративних досліджень є: застосування критеріїв правдоподібності та обґрунтованості під час аналізу текстів; процедура перехресної інтерпретації фрагмента тексту трьома дослідниками або використання декількох джерел даних (інтерв'ю, спостереження, аналіз документів); залучення самих респондентів задля інтерпретації та верифікації даних.

Основні переваги нарративного підходу в організаційних дослідженнях полягають в інклюзивності, що виявляється у практиці залучення та врахування «голосів» працівників різних організаційних рівнів. Нарративні інструменти мають не лише діагностичний потенціал, а й сприяють розвитку професійної ідентичності працівників, плануванню ефективних утручань щодо розвитку організаційної ідентичності, налагодження внутрішньої та зовнішньої комунікації в організації, формуванню культури лідерства та мотивації працівників до участі в процесах змін.

Перспективою подальших досліджень убачається розроблення практичних нарративних інструментів для діагностичної та консультативної практики організаційного психолога з урахуванням особливостей організаційної культури в умовах кризового суспільства у воєнний та поствоєнний періоди.

#### ЛІТЕРАТУРА:

1. Афанасьєв А. Біографічний метод: нарратив та інтерпретація. Докса. 2015. Вип. 2. С. 111–120.
2. Долгих Л.М. Кар'єрні домагання особистості. Життєві домагання особистості : монографія. Київ, 2007. С. 217–230.
3. Климчук В. Мотиваційний дискурс особистості в інтеракційному просторі : автореф. дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.05. Київ, 2015. 28 с.
4. Климчук В.О. Сучасне психологічне консультування та психотерапія: дискурс соціального конструціонізму. *Практична психологія та соціальна робота*. 2013. № 2. С. 63–68.
5. Кобильченко В., Омельченко І. Спеціальна психологія : підручник. Київ : Академія, 2020. 224 с.
6. Шатілова О.С. Нарративні практики кар'єрної психології. *La science et la technologie à l'ère de la société de l'information : collection de papiers scientifiques «ΛΟΓΟΣ»* з avec des matériaux de la conférence scientifique et pratique internationale, Bordeaux, 3 mars 2019. Oboukhiv, 2019. Vol. 8. P. 19–21.
7. Шатілова О.С. Психологічні чинники розбудови кар'єри в торгівлі : дис. ... д-ра філософії в галузі психології. Київ, 2021. 214 с.
8. Шебанова В.І. Нарративна психологія : навчально-методичні рекомендації. Херсон: ПП Вишемирський В.С., 2017. 106 с.

9. Щотка О.П. Розвиток кар'єрної орієнтації «менеджмент» у магістранток. *Організаційна психологія. Економічна психологія*. 2017. № 1(8). С. 91–97.
10. Hancock F., Epston D. The Craft and Art of Narrative Inquiry in Organizations. *The Sage Handbook of New Approaches to Organization Studies*. 2008. P. 485–502.
11. Hancock Frances, Epston David A narrative enquiry approach to strategic planning in community organisations: A ritual of legacy in transition *International Journal of Narrative Therapy & Community Work*. Mar 2013. № 1. P. 46–57.
12. Lämsä, A. and Sintonen, T. A narrative approach for organizational learning in a diverse organization. *Journal of Workplace Learning*. 2006. Vol. 18. № 2. P. 106–120.
13. Rehfuss M. The future career autobiography: A narrative measure of career intervention effectiveness. *The Career Development Quarterly*. 2009. № 58(1). P. 82–90.
14. Riessman C. K. Narrative Analysis. In *Narrative, Memory & Everyday Life*. Huddersfield: University of Huddersfield, 2005. P. 1–7.