

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Гуманітарно-педагогічний факультет

ДОПУСКАЄТЬСЯ ДО ЗАХИСТУ

Завідувача кафедри психології

_____ Ірина МАРТИНЮК

« ____ » _____ 2026 р.

БАКАЛАВРСЬКА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему

**«Особистісні психологічні особливості стресостійкості працівників
роздрібної торгівлі»**

Спеціальність 053 «Психологія»

Гарант освітньої програми

кандидат психологічних наук, доцент _____ Ірина МАРТИНЮК

Керівник бакалаврської кваліфікаційної роботи

д-р психол. наук, професор _____ Олексій ПОЛУНІН

Виконала

_____ Катерина ПРОКУДА

КИЇВ – 2026

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
БІОРЕСУРСІВ І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ
Факультет Гуманітарно-педагогічний**

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри психології

кандидат психологічних наук, доцент

_____ Ірина МАРТИНЮК

“___” _____ 2025 р.

З А В Д А Н Н Я

на виконання бакалаврської кваліфікаційної роботи студентці

Катерині Прокуді

_____ Спеціальність 053 “Психологія”

(код і назва)

**Тема бакалаврської кваліфікаційної роботи «Особистісні психологічні
особливості стресостійкості працівників роздрібної торгівлі»**

затверджена наказом ректора НУБіП України від “28” жовтня 2025 р.
№2568“С”.

Термін подання завершеної роботи на кафедру __2025.06.11

Вихідні дані до бакалаврської кваліфікаційної роботи:

Наукові положення про сутність психологічного стресу та стресостійкості як інтегративної властивості особистості; теоретичні засади копінг-поведінки, тривожності та резильєнтності особистості; дані про специфіку та стресогенні чинники професійної діяльності працівників сфери роздрібної торгівлі в сучасних умовах.

Перелік питань, які потрібно розробити:

1. Поняття стресу та стресостійкості у сучасній психологічній науці.
 2. Особистісні психологічні чинники стресостійкості (тривожність, резильєнтність, копінг-стратегії).
 3. Психологічні особливості професійної діяльності працівників роздрібної торгівлі як стресогенного середовища.
 4. Емпіричне дослідження рівнів стресостійкості, тривожності та особливостей копінг-стратегій у працівників торгівлі.
 5. Математико-статистичний аналіз взаємозв'язку особистісних якостей та стресостійкості.
 6. Розробка, апробація та оцінка ефективності програми психологічного супроводу для підвищення стресостійкості працівників торговельної сфери.
- Дата видачі завдання “28” _жовтня_2025 р.**

Керівник бакалаврської кваліфікаційної роботи д-р психол. наук, професор
Олексій ПОЛУНІН
Завдання прийняв до виконання _____ **Катерина ПРОКУДА**

РЕФЕРАТ

У роботі представлені результати дослідження проблеми особистісних психологічних особливостей стресостійкості працівників роздрібної торгівлі.

Висвітлене теоретичне підґрунтя дослідження стресу та стресостійкості як інтегративного феномену особистості. Зокрема, аналізуються погляди вітчизняних та зарубіжних науковців на природу психологічного стресу, виокремлено структуру особистісних чинників стресостійкості (тривожність, емоційний інтелект, копінг-поведінка, резильєнтність), а також детально схарактеризовано комплекс комунікативних, емоційних та організаційних стресорів у професійній діяльності працівників сфери торгівлі.

Зроблений висновок про те, що професійне середовище роздрібної торгівлі є хронічно стресогенним, а рівень індивідуальної стресостійкості безпосередньо пов'язаний із рівнем особистісної тривожності та здатністю застосовувати конструктивні копінг-стратегії.

Описані методи, процедура та вибірка емпіричного дослідження. Емпіричний зріз виконано за допомогою методик Т. Холмса і Р. Раге, Р. Лазаруса і С. Фолкман (WCQ), а також Ч. Спілбергера – Ю. Ханіна (STAI). Вибірку дослідження склали 50 працівників роздрібної торгівлі, опитування яких реалізовано за допомогою Google Forms. Проведений аналіз отриманих результатів. Увагу акцентовано на виявленні значущих кореляційних зв'язків між високим рівнем особистісної тривожності та інтенсивністю використання як конструктивних, так і дезадаптивних копінг-стратегій, що свідчить про загальне копінгове напруження респондентів.

Окрему увагу приділено розробці та апробації тренінгової програми психологічного супроводу. Доведено її практичну ефективність, що виявилася у послідовному зниженні рівнів тривожності та переорієнтації копінг-профілю учасників у бік конструктивних стратегій подолання стресу.

Висновки відбивають основні узагальнення проведеної роботи.

Список літератури налічує 60 джерел.

У додатках вміщені бланки використаних психодіагностичних методик та матеріали програми психологічного супроводу.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	8
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ЯК ПСИХОЛОГІЧНОГО ФЕНОМЕНУ.....	10
1.1. Поняття стресу та стресостійкості у сучасній психологічній науці.....	10
1.2. Особистісні психологічні чинники стресостійкості.....	17
1.3. Психологічні особливості професійної діяльності працівників роздрібної торгівлі як стресогенного середовища.....	23
Висновки до розділу 1	32
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ПРАЦІВНИКІВ РОЗДРІБНОЇ ТОРГІВЛІ	34
2.1. Організація та методи дослідження	34
2.2. Аналіз результатів діагностики рівня стресостійкості досліджуваних	39
2.3. Взаємозв'язок особистісних психологічних особливостей та стресостійкості працівників роздрібної торгівлі	47
Висновки до розділу 2	55
РОЗДІЛ 3. ПРОГРАМА ПСИХОЛОГІЧНОГО СУПРОВОДУ ПІДВИЩЕННЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ПРАЦІВНИКІВ РОЗДРІБНОЇ ТОРГІВЛІ	57
3.1. Розробка програми розвитку стресостійкості.....	57
3.2. Апробація програми та аналіз її ефективності.....	63
Висновки до розділу 3	69
ВИСНОВКИ	71
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	74
ДОДАТКИ.....	81

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Сучасні соціально-економічні умови, посилені тривалим воєнним станом в Україні, висувають підвищені вимоги до психологічних ресурсів особистості. Особливо це стосується представників професій типу «людина–людина», до яких належать працівники роздрібної торгівлі, чия діяльність пов'язана зі значним щоденним емоційним та комунікативним навантаженням у стресогенному середовищі. Стресостійкість визначає їхню здатність ефективно виконувати обов'язки та зберігати психологічне благополуччя, проте брак цілісних емпіричних досліджень особистісних чинників цього феномену в сучасному українському контексті зумовлює актуальність нашої роботи.

Мета дослідження: теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити особистісні психологічні особливості стресостійкості працівників роздрібної торгівлі, а також розробити й апробувати програму психологічного супроводу її підвищення.

Відповідно до мети визначені такі **завдання дослідження:**

1. На основі теоретичного аналізу психологічної літератури розкрити сутність понять «стрес» і «стресостійкість», визначити особистісні психологічні чинники стресостійкості.
2. Охарактеризувати психологічні особливості професійної діяльності працівників роздрібної торгівлі як стресогенного середовища.
3. Здійснити емпіричне дослідження рівня стресостійкості, тривожності та копінг-стратегій працівників роздрібної торгівлі та проаналізувати взаємозв'язки між цими показниками.
4. Розробити програму психологічного супроводу підвищення стресостійкості працівників роздрібної торгівлі.
5. Апробувати розроблену програму та проаналізувати її ефективність.

Об'єкт дослідження – стресостійкість особистості як психологічний феномен.

Предмет дослідження – особистісні психологічні особливості стресостійкості працівників роздрібної торгівлі.

Методи дослідження:

Теоретичні: аналіз, синтез, порівняння та узагальнення наукової літератури з проблеми дослідження.

Емпіричні: психологічне тестування (Шкала визначення стресостійкості та соціальної адаптації Т. Холмса і Р. Раге; Опитувальник копінг-стратегій Р. Лазаруса та С. Фолкман; Шкала тривожності Ч. Спілбергера – Ю. Ханіна).

Методи математичної статистики: описова статистика, кореляційний аналіз, порівняння середніх значень (критерії оцінювання ефективності).

Теоретичне значення дослідження полягає в систематизації наукових підходів до розуміння стресостійкості, уточненні специфіки стресогенності середовища сфери торгівлі та розширенні уявлень про зв'язок тривожності й копінг-патернів зі стійкістю фахівців сервісних професій.

Практична значущість полягає в тому, що розроблена тренінгова програма та отримані дані можуть безпосередньо використовуватися практичними психологами, HR-фахівцями й менеджерами для психологічної підтримки персоналу, профілактики вигорання та підвищення емоційної стабільності працівників.

Апробація результатів дослідження: розроблена програма пройшла практичну апробацію на базі експериментальної групи з 17 працівників роздрібної торгівлі з подальшим аналізом динаміки показників до і після її впровадження.

Структура бакалаврської роботи зумовлена логікою дослідження і відповідає поставленій меті та завданням. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи складає 88 сторінок, основний текст – 66 сторінок. Робота містить 10 таблиць, 3 додатки. Список використаних джерел налічує 60 найменувань, з них 12 – іноземними мовами.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ЯК ПСИХОЛОГІЧНОГО ФЕНОМЕНУ

1.1. Поняття стресу та стресостійкості у сучасній психологічній науці

Феномен стресу посідає одне з центральних місць у сучасному психологічному знанні, оскільки відображає складну природу взаємодії людини з вимогами зовнішнього середовища. Його теоретичні витoki пов'язують з ім'ям канадського фізіолога Г. Сельє, який у 30-х роках ХХ століття вперше окреслив сутність стресу як неспецифічної відповіді організму на будь-яку висунуту до нього вимогу. На думку дослідників, що простежують еволюцію цієї концепції, саме Г. Сельє виокремив три послідовні фази стресової реакції - тривоги, опору та виснаження, що дало поштовх для подальших медико-біологічних та психологічних розвідок [14, с. 28]. Згодом ця тристадійна модель стала фундаментом, на якому ґрунтуються більшість сучасних інтерпретацій стресу як психофізіологічного процесу.

Подальший розвиток психологічних уявлень про стрес зумовив значне розширення меж цього поняття поза суто фізіологічну площину. У дослідженнях М. Кононової та Т. Кучми обґрунтовано, що сучасна психологічна категорія стресу охоплює не лише реакцію організму, а передусім складний психічний стан особистості, що виникає в результаті суб'єктивної оцінки ситуації як такої, що перевищує наявні ресурси для її подолання. Авторки наголошують, що стрес слід розглядати як багаторівневий феномен, у якому переплітаються когнітивні, емоційні, мотиваційні та поведінкові компоненти, причому центральне місце посідає саме психологічна оцінка стресогенного впливу [21, с. 29]. Такий підхід дозволяє пояснити, чому однакові за об'єктивними характеристиками ситуації викликають у різних людей різну за інтенсивністю реакцію.

Важливим аспектом сучасного розуміння стресу є визнання його двоїстої природи. У літературі з психології стресу підкреслюється, що

стресова реакція не є однозначно негативним явищем: помірний рівень стресу здатен мобілізувати психічні ресурси людини, підвищити концентрацію уваги та продуктивність діяльності, тоді як надмірне або тривале напруження призводить до виснаження ресурсів і деструктивних наслідків для психіки й соматичного здоров'я [38, с. 18]. Така диференціація дала підстави для розмежування двох різновидів стресу - конструктивного та деструктивного, що набуло поширення у психологічному дискурсі.

Послідовне розмежування зазначених форм стресової реакції здійснили М. Орос та А. Гал, які чітко окреслили змістове наповнення понять «еустрес» та «дистрес». Згідно з їхньою позицією, еустрес виступає як активаційний стан, що супроводжується позитивним емоційним тлом і сприяє адаптації особистості до нових умов, тоді як дистрес характеризується перевантаженням адаптаційних механізмів, що породжує дезорганізацію поведінки, психоемоційне виснаження та погіршення загального самопочуття [40, с. 33]. Дослідники також звертають увагу на те, що тривалий вплив дистресу здатен ініціювати розвиток психосоматичних розладів, тривожно-депресивних станів та зниження працездатності особистості.

Багатогранність стресу як психологічного явища ґрунтовно проаналізовано в роботах О. Овчаренко, яка пропонує розглядати його у трьох взаємопов'язаних вимірах: як стимул, як реакцію та як трансакцію між особистістю і середовищем. Дослідниця підкреслює, що саме трансакційна модель найповніше відображає сутність психологічного стресу, оскільки враховує не лише зовнішні чинники, а й внутрішню динаміку особистості, її ресурси, очікування й уявлення про власні можливості [38, с. 22]. Такий ракурс розгляду стресу зміщує фокус наукової уваги з ситуації як такої на особистість, що перебуває в ній.

Зосередженість сучасних досліджень на особистісному вимірі стресу зумовлена тим, що вирішальне значення для виникнення стресових реакцій має не сама подія, а її суб'єктивна інтерпретація. У наукових працях обґрунтовується ідея, згідно з якою стресогенна сила того чи іншого чинника

визначається не його об'єктивними характеристиками, а тим, наскільки вагомою людина вважає загрозу та якою бачить власну спроможність її подолати [29, с. 19]. Цей висновок логічно підводить до проблеми психологічних ресурсів особистості, серед яких ключове місце посідає стресостійкість.

Поняття стресостійкості, на відміну від поняття стресу, є відносно молодим і перебуває у стадії активного теоретичного оформлення. Як зазначає М. Кудінова, у сучасній психологічній літературі немає єдиного підходу до визначення цього феномену: одні дослідники тлумачать його як вроджену рису, що детермінує поведінку людини в стресових ситуаціях, інші - як набуту властивість, що формується під впливом досвіду й цілеспрямованої роботи особистості над собою. Авторка відстоює інтегративний підхід, відповідно до якого стресостійкість постає як складна, багатокомпонентна властивість, що поєднує природні задатки та набуті уміння саморегуляції [24, с. 138]. Такий погляд дозволяє розглядати стресостійкість одночасно як стійку особистісну характеристику та як ресурс, що піддається розвитку.

Близьким до окресленого є підхід О. Кравцової, яка наголошує, що стресостійкість становить інтегральне утворення особистості, яке об'єднує низку психічних, психофізіологічних та соціальних компонентів. Дослідниця підкреслює, що ця властивість виявляється у здатності людини зберігати функціональну ефективність діяльності за умов підвищеного емоційного навантаження, забезпечує стабільність психічних процесів та сприяє швидкому відновленню рівноваги після впливу стресогенних чинників [23, с. 100]. На думку авторки, стресостійкість є не просто реакцією на стрес, а активною позицією особистості, що передбачає мобілізацію всіх її ресурсів.

Спираючись на аналіз сучасних теоретичних розробок, можна виокремити три магістральні напрями осмислення стресостійкості: як характеристики нервової системи, як властивості особистості та як здатності до саморегуляції. У межах першого напрямку увага зосереджується на типологічних властивостях темпераменту й силі нервових процесів; другий

напрям пов'язує стресостійкість з системою рис характеру, ціннісних орієнтацій та смислових утворень; третій ракурс розглядає її через призму копінг-стратегій та механізмів психологічного захисту [46, с. 83]. Така багатовимірність свідчить про комплексність феномену й необхідність його міждисциплінарного вивчення.

Особливої ваги у дискусіях останніх років набули ідеї Л. Тютюнник, яка узагальнила різнопланові тлумачення стресостійкості та запропонувала розглядати її як системну характеристику особистості, що інтегрує когнітивний, емоційний, регулятивний та поведінковий компоненти. Дослідниця наголошує на динамічній природі стресостійкості: вона не є сталою величиною, а змінюється протягом життя людини під впливом досвіду, внутрішньоособистісних трансформацій та умов соціального середовища [46, с. 85]. Це положення вкотре підкреслює можливість і доцільність цілеспрямованого формування стресостійкості засобами психологічного впливу.

Розгорнуту концептуалізацію стресостійкості як предмета окремого наукового дослідження здійснила О. Когут, яка обґрунтувала її розгляд через категорію психологічної стійкості особистості. У роботах дослідниці стресостійкість тлумачиться як інтегративна властивість, що забезпечує не просто витривалість у стресових ситуаціях, а й здатність до особистісного зростання через подолання труднощів. Такий підхід тісно пов'язаний з концепцією посттравматичного зростання, оскільки авторка обґрунтовує тезу, що стрес, за умови наявності розвиненої стресостійкості, може виступати чинником саморозвитку, а не лише джерелом виснаження [20, с. 12]. Це положення суттєво розширює уявлення про функціональне призначення стресостійкості в життєдіяльності людини.

Різноманітність наявних у сучасній науці підходів свідчить про те, що стресостійкість постає не як одновимірне явище, а як складно структурована властивість, формування якої залежить від низки взаємозалежних чинників - індивідуально-психологічних, соціально-психологічних та особистісно-

сміслових. Аналітичні огляди наголошують на тому, що серед особистісних характеристик, які найтісніше пов'язані зі стресостійкістю, виокремлюють самооцінку, рівень тривожності, локус контролю, мотиваційну спрямованість, рівень розвитку емоційного інтелекту та сформованість продуктивних копінг-стратегій [41, с. 33]. Саме у взаємодії цих компонентів формується індивідуальний профіль стресостійкості особистості.

Невіддільною складовою феномену стресостійкості є опанувальна (копінгова) поведінка, концептуальні засади якої ґрунтовно проаналізовано у працях І. Корнієнко. Дослідниця обстоює положення, що ефективність подолання стресу значною мірою залежить від того, які саме копінг-стратегії обирає особистість, причому конструктивні форми опанувальної поведінки - такі як планування розв'язання проблеми, позитивна переоцінка ситуації, пошук соціальної підтримки - сприяють підвищенню стресостійкості, тоді як унікальні та конфронтаційні стратегії, навпаки, послаблюють її [22, с. 198]. Зважаючи на це, копінгові механізми розглядаються в сучасній науці як один з ключових інструментів формування адаптивної поведінки особистості.

Окремої уваги в сучасних дослідженнях заслуговує концепція професійної стресостійкості, ґрунтовно розроблена у монографічних розвідках Г. Дубчак. Авторка обґрунтовує положення, згідно з яким професійна стресостійкість - це специфічний різновид стресостійкості, що формується в межах конкретної професійної діяльності та виявляється у здатності фахівця ефективно виконувати посадові обов'язки за умов дії стресогенних чинників робочого середовища. Дослідниця виокремлює низку детермінант професійної стресостійкості, серед яких особливе місце посідають мотиваційно-ціннісні утворення, рівень професійної компетентності та арсенал засвоєних стратегій саморегуляції [15, с. 87]. Такий підхід є особливо релевантним для вивчення стресостійкості представників професій типу «людина-людина», до яких належать працівники сфери торгівлі.

Окрему лінію сучасних досліджень становить аналіз стресу в контексті надзвичайних соціальних обставин, насамперед в умовах тривалого воєнного стану. Як обґрунтовує Г. Нікітенко, у періоди суспільних криз класичні моделі стресової реакції набувають специфічного забарвлення: до звичних побутових та професійних стресорів додається фоновий травматичний контекст, який модифікує характер психологічного функціонування особистості та підвищує її загальну вразливість до будь-яких додаткових стресогенних впливів. Дослідниця наголошує, що в умовах воєнного стану формування стресостійкості перестає бути виключно індивідуальною психологічною задачею і набуває характеру суспільно значущого процесу, від якого залежить психологічна стійкість цілих професійних груп та спільнот [37, с. 53]. Це положення є особливо важливим для українського контексту, у якому переважна частина дорослого населення сьогодні перебуває під впливом тривалого травматичного навантаження.

Близькою до окреслених проблем є ідея концептуального розмежування стресу гострого та хронічного, що набуває поглибленого обґрунтування у роботах М. Шулякової та Н. Рациборинської-Полякової. Авторки відзначають, що гострий стрес, виникаючи як реакція на конкретну виражену стресогенну подію, як правило, після її завершення поступається місцем процесам відновлення психічної рівноваги. Натомість хронічний стрес, який характеризується тривалістю і часто відсутністю чітко окреслених меж, становить значно серйознішу загрозу для психологічного благополуччя людини, оскільки виснажує адаптаційні ресурси організму та психіки поступово і непомітно [50, с. 2]. Така диференціація має не лише теоретичне, а й виражене прикладне значення, оскільки визначає вибір психологічних стратегій підтримки людини у кожному з цих типів стресових станів.

Принциповим положенням сучасної концепції стресу є визнання його глибинного зв'язку з соматичним здоров'ям людини. У наукових працях ґрунтовно показано, що тривале стресове напруження запускає каскад фізіологічних змін, які поступово призводять до розвитку психосоматичних

розладів – серцево-судинних захворювань, порушень роботи травної та ендокринної систем, ослаблення імунітету та зниження когнітивної продуктивності [12, с. 124]. Психологічний стрес, отже, не локалізується винятково у психічній сфері людини, а безпосередньо впливає на стан її тілесної організації, що робить психологічну роботу зі стресом важливим елементом загальної турботи про здоров'я людини. Така інтегральна концепція стресу долає традиційний поділ між психологічним та соматичним аспектами життєдіяльності і формує підстави для розвитку комплексних, біопсихосоціальних підходів до підтримки здоров'я.

Системний характер сучасних уявлень про стрес підкреслено і в дослідженнях, присвячених вивченню впливу стресового навантаження на цілісну життєдіяльність особистості. Як відзначає Т. Титаренко, тривала стресогенна ситуація трансформує не лише поточний психічний стан людини, але й її ставлення до власного майбутнього, життєві перспективи та смислові орієнтири; за відсутності адекватної психологічної підтримки людина поступово втрачає здатність бачити позитивну перспективу, що ще більше посилює її вразливість до подальших стресових впливів [45, с. 47]. Виходячи з цього, формування стресостійкості постає не як окремий психологічний навик, а як комплексна задача підтримки цілісного функціонування особистості у складних життєвих обставинах – задача, у якій психологічна допомога відіграє роль одного з найважливіших ресурсів.

Здійснений теоретичний аналіз дає підстави стверджувати, що поняття стресу та стресостійкості становлять взаємопов'язану концептуальну пару, яка утворює ядро сучасної психології адаптації. Стрес у сучасній науці тлумачиться як складна психофізіологічна реакція особистості на дію об'єктивно або суб'єктивно значущих стресогенних чинників, що набуває конструктивної або деструктивної форми залежно від наявних ресурсів подолання. Стресостійкість, своєю чергою, постає як інтегративна властивість особистості, що забезпечує збереження функціональності та психологічного

благополуччя в умовах підвищеного навантаження, поєднуючи як вроджені передумови, так і ресурси, що формуються у процесі життєдіяльності.

1.2. Особистісні психологічні чинники стресостійкості

Сучасний рівень розробки проблеми стресостійкості висуває на перший план питання про ті внутрішні ресурси особистості, які забезпечують її здатність протистояти стресогенним впливам та зберігати психологічну рівновагу. Як обґрунтовано доводять дослідниці Л. Мороз та М. Березюк, стресостійкість не може бути зведена до однієї властивості, оскільки вона формується внаслідок складної взаємодії численних особистісних утворень - від базових властивостей нервової системи до вищих смислових утворень особистості. Авторки наголошують, що у структурі чинників стресостійкості особливе місце посідають саме особистісні характеристики, які виконують роль психологічного фільтра, через який проходить вплив будь-якого стресогенного чинника, набуваючи відповідного для конкретної людини суб'єктивного значення [34, с. 117]. Така позиція дозволяє розглядати особистісні детермінанти як ключовий ресурс адаптації людини в умовах стресу.

Серед широкого спектру особистісних чинників стресостійкості одним з найбільш значущих визнається тривожність. У наукових працях Т. Іванової обґрунтовано, що тривожність як стійка особистісна риса виступає однією з провідних детермінант психологічної стійкості людини: висока тривожність послаблює адаптаційні можливості, посилює емоційну вразливість і знижує ефективність діяльності в стресових ситуаціях, тоді як помірний рівень тривожності може виконувати мобілізаційну функцію. Дослідниця підкреслює, що саме особистісна тривожність визначає схильність людини сприймати широкий спектр ситуацій як загрозливі, що безпосередньо позначається на рівні її стресостійкості [18, с. 74]. Звідси випливає, що робота

з тривожністю становить один з пріоритетних напрямів формування стресостійкості особистості.

Не менш вагомою особистісною детермінантою стресостійкості є особливості емоційно-регулятивної сфери людини. У сучасних публікаціях акцентується увага на тому, що здатність особистості усвідомлювати власні емоційні стани, керувати ними та конструктивно виражати їх безпосередньо позначається на ефективності подолання стресу. Зазначається, що саме розвинена емоційна саморегуляція забезпечує гнучкість поведінкових реакцій, запобігає накопиченню психоемоційного напруження та створює основу для збереження функціональної стабільності у складних обставинах [48, с. 4]. Таким чином, емоційна сфера постає не просто супровідним, а одним з системотвірних компонентів стресостійкості.

Тісно пов'язаною з емоційно-регулятивними процесами є категорія емоційного інтелекту, яка займає чільне місце в сучасних дослідженнях стресостійкості. Як обґрунтовує Д. Гоулман, емоційний інтелект становить інтегративну здатність особистості розпізнавати власні та чужі емоції, керувати ними і використовувати їх для досягнення поставлених цілей; саме рівень розвитку цієї здатності визначає, наскільки успішно людина впорається з життєвими викликами та збереже при цьому продуктивність діяльності [54, с. 94]. У концепції автора емоційний інтелект безпосередньо корелює з життєвою успішністю людини, а отже, постає як один з фундаментальних ресурсів стресостійкості. Розвинений емоційний інтелект забезпечує точність розпізнавання стресогенних сигналів та своєчасне залучення відповідних механізмів психологічного опанування.

Окремий пласт особистісних чинників становлять копінг-стратегії, або стратегії опанувальної поведінки, що значною мірою опосередковують зв'язок між стресовою ситуацією та її психологічними наслідками. У дослідженнях І. Мельничук та Г. Горської експериментально доведено, що особи з високим рівнем стресостійкості значно частіше вдаються до проблемно-орієнтованих та когнітивних стратегій (планування розв'язання проблеми, позитивна

переоцінка, самоконтроль, пошук соціальної підтримки), тоді як зниження стресостійкості асоціюється з переважанням емоційно-орієнтованих стратегій уникнення та конфронтації. Авторки зазначають, що тип переважних копінг-стратегій формується протягом життя, а отже, піддається цілеспрямованому корекційному впливу, що відкриває перспективи для практичної роботи [31, с. 54]. Цей висновок є особливо важливим для розробки програм психологічного супроводу.

Розгляд тривожності, емоційно-регулятивної сфери, емоційного інтелекту та копінг-стратегій як ключових особистісних чинників стресостійкості потребує систематизації, яка дозволила б цілісно уявити їхню функціональну роль у структурі цього феномену. Узагальнення основних особистісних детермінант стресостійкості та їхнього психологічного змісту, виокремлених у проаналізованих наукових джерелах, представлено у таблиці 1.1.

Таблиця 1.1

Особистісні психологічні чинники стресостійкості

№	Чинник	Психологічний зміст	Характер впливу на стресостійкість
1	Особистісна тривожність	Стійка схильність сприймати широке коло ситуацій як загрозливі	Підвищений рівень знижує адаптаційні можливості; помірний рівень виконує мобілізаційну функцію
2	Емоційна саморегуляція	Здатність усвідомлювати, контролювати та конструктивно виражати емоційні стани	Сприяє гнучкості реакцій, запобігає накопиченню напруження, забезпечує функціональну стабільність
3	Емоційний інтелект	Здатність розпізнавати власні та чужі емоції, керувати ними та використовувати у діяльності	Забезпечує точне розпізнавання стресогенних сигналів та залучення відповідних механізмів опанування
4	Копінг-стратегії	Стійкі способи реагування особистості на стресогенні ситуації	Конструктивні (планування, переоцінка, підтримка) підвищують стресостійкість; деструктивні (уникнення, конфронтація) знижують її
5	Самооцінка та локус контролю	Уявлення про власні можливості та джерело контролю над подіями	Адекватна самооцінка та внутрішній локус посилюють упевненість у подоланні труднощів

6	Мотиваційно-смилова сфера	Система цілей, цінностей та особистісних смислів	Сформована смислова сфера забезпечує осмисленість зусиль і стійкість до тривалого напруження
7	Резильєнтність як інтегральна риса	Здатність відновлюватися після стресових впливів та зростати через досвід їх подолання	Виступає інтегративним ресурсом, що поєднує вплив усіх інших чинників

Подана у таблиці 1.1 систематизація демонструє, що особистісні чинники стресостійкості утворюють складну ієрархічну структуру, у якій кожен компонент виконує специфічну функцію. Базові рівні представлені тривожністю та емоційно-регулятивними характеристиками, які значною мірою визначають первинне реагування людини на стресогенний вплив. Середній рівень утворюють емоційний інтелект і копінг-стратегії як складні особистісні утворення, що забезпечують осмислене опанування стресу. Вищий рівень становлять самооцінка, локус контролю та мотиваційно-смилова сфера, які надають поведінці особистості цілеспрямованого та осмисленого характеру. Усі ці компоненти інтегруються у феномені резильєнтності, який поєднує особистісні ресурси у єдиний адаптаційний потенціал людини.

Варто наголосити, що особистісні чинники стресостійкості не діють ізольовано, а перебувають у тісному взаємозв'язку, утворюючи цілісну психологічну систему. У наукових працях зазначено, що зміна одного компонента цієї системи неминуче позначається на функціонуванні всіх інших: наприклад, підвищення рівня емоційного інтелекту впливає на зниження особистісної тривожності та сприяє переорієнтації копінг-стратегій від уникнення до проблемно-орієнтованих способів реагування [41, с. 36]. Така системна організація особистісних детермінант робить можливим комплексний психологічний вплив, спрямований одночасно на кілька компонентів стресостійкості.

Окреме місце в дискусіях останніх років посідає концепція резильєнтності як інтегральної характеристики, що об'єднує особистісні

ресурси протистояння стресу. Як обґрунтовують С. Саутвік та Д. Чарні, резильєнтність становить багатовимірну здатність особистості не лише витримувати несприятливий вплив, а й використовувати його як можливість для особистісного зростання; вона ґрунтується на десяти ключових компонентах, серед яких автори виокремлюють оптимізм, наявність моральних орієнтирів, соціальну підтримку, фізичну активність, когнітивну гнучкість та сенс життя [60, с. 14]. У такому розумінні резильєнтність постає як вершинний рівень організації особистісних чинників стресостійкості, що інтегрує дію всіх її компонентів.

Особливе значення серед особистісних детермінант стресостійкості має категорія психологічної стійкості, яка набуває поглибленого осмислення в умовах сучасних викликів. Аналітичні розвідки засвідчують, що психологічна стійкість виявляється у здатності людини зберігати цілісність свідомості, послідовність поведінки та результативність діяльності навіть в умовах вираженого стресогенного впливу; її основу становить узгоджена система ціннісно-смислових орієнтирів, без яких особистість втрачає психологічні координати у складних обставинах [37, с. 53]. Ця характеристика забезпечує особистості внутрішню опору, що дозволяє утримувати курс дій навіть у непередбачуваних ситуаціях.

Особливої уваги серед особистісних чинників стресостійкості заслуговує феномен самооцінки, що значною мірою визначає характер сприйняття людиною стресогенних ситуацій. У сучасних дослідженнях обґрунтовано, що адекватна, стійка самооцінка виступає важливим внутрішнім ресурсом, який забезпечує особистості впевненість у власних можливостях подолання труднощів, тоді як низька або нестабільна самооцінка створює основу для тривожного очікування невдач та формує схильність сприймати нейтральні ситуації як загрозливі. Самооцінка тісно переплітається з іншими особистісними утвореннями, насамперед з рівнем домагань і Я-концепцією, утворюючи разом з ними цілісну смислову основу самосприйняття людини в умовах стресу. Її формування відбувається

протягом усього життя під впливом значущого соціального оточення, що відкриває можливості для корекційної роботи з цим компонентом стресостійкості.

Тісно пов'язаною з самооцінкою категорією є локус контролю, який становить сталу характеристику особистості, що відображає її уявлення про джерело контролю над подіями власного життя. У наукових публікаціях наголошується, що особи з внутрішнім (інтернальним) локусом контролю, які вважають, що результати їхньої діяльності залежать переважно від їхніх власних зусиль і рішень, демонструють значно вищу стресостійкість, ніж особи із зовнішнім (екстернальним) локусом, які схильні приписувати причини подій зовнішнім обставинам, долі або іншим людям. Інтернальний локус контролю формує активну позицію особистості в стресовій ситуації, спрямованість на пошук способів її розв'язання, тоді як екстернальний локус сприяє розвитку пасивних, унікальних форм реагування, що в підсумку послаблюють адаптаційний потенціал.

Принциповою особистісною детермінантою стресостійкості виступає також мотиваційно-сміслова сфера особистості, до якої належать її життєві цілі, ціннісні орієнтації та особистісні смисли. У наукових працях обґрунтовується, що сформована система життєвих смислів виконує функцію психологічної опори, що дозволяє особистості зберігати цілісність свідомості та послідовність поведінки навіть в умовах значного зовнішнього тиску. Людина, яка має чітке уявлення про власні цілі та цінності, отримує можливість осмислювати складні життєві обставини в широкому контексті свого життєвого шляху, що значно зменшує їх деструктивний психологічний вплив. Натомість дефіцит смислових орієнтирів, що особливо часто фіксується у періоди суспільних криз, послаблює внутрішню стійкість особистості і робить її більш вразливою до стресових впливів.

Окремий пласт особистісних чинників стресостійкості становлять характерологічні риси та індивідуально-типологічні особливості, що зумовлюють загальний стиль реагування людини на життєві обставини. Серед

них дослідниками виокремлюються такі властивості, як оптимізм та позитивне мислення, толерантність до невизначеності, психологічна гнучкість, схильність до самоаналізу та рефлексії, а також почуття гумору як специфічний механізм психологічного дистанціювання від стресогенних обставин. Кожна з цих характеристик, не будучи самостійним предиктором стресостійкості, у взаємодії з іншими компонентами особистості формує загальний психологічний профіль людини, який або сприяє ефективному подоланню стресу, або, навпаки, ускладнює адаптаційний процес. Гнучке поєднання таких характерологічних особливостей з розвиненою емоційно-регулятивною та когнітивною сферою забезпечує особистості найбільш повноцінну реалізацію її стресового потенціалу.

Підсумовуючи здійснений аналіз, можна стверджувати, що особистісні психологічні чинники стресостійкості утворюють складну, ієрархічно організовану систему, у якій інтегруються емоційно-регулятивні, когнітивні, мотиваційні та смислові компоненти. Серед них визначальну роль відіграють тривожність, емоційний інтелект, копінг-стратегії, самооцінка, локус контролю та смислові орієнтири особистості, які у взаємодії формують її індивідуальний адаптаційний потенціал. Такий комплексний характер особистісних детермінант стресостійкості зумовлює необхідність системного підходу до її дослідження та розвитку, що особливо актуально для представників професій з підвищеним рівнем психоемоційного навантаження.

1.3. Психологічні особливості професійної діяльності працівників роздрібної торгівлі як стресогенного середовища

Професійна діяльність у сфері роздрібної торгівлі належить до найбільш напружених видів праці системи «людина-людина», що зумовлено специфікою постійної комунікативної взаємодії, високою інтенсивністю робочого процесу та значним обсягом емоційних навантажень. У

дослідженнях Г. Дубчак переконливо обґрунтовано, що професійний стрес виникає тоді, коли вимоги робочого середовища систематично перевищують адаптаційні ресурси фахівця, а саме така ситуація є типовою для працівників торговельної сфери, чия діяльність здійснюється в умовах постійного контакту з покупцями, дефіциту часу, фізичного навантаження та підвищених вимог до якості обслуговування. Авторка підкреслює, що формування професійної стресостійкості у представників сервісних професій неможливе без урахування специфіки їхнього робочого середовища, оскільки саме воно визначає характер стресогенних чинників, з якими щоденно стикається фахівець [15, с. 92]. З цього випливає, що ефективна психологічна підтримка працівників роздрібної торгівлі потребує попереднього аналізу психологічних особливостей їхньої професійної діяльності.

Розгляд професійної діяльності у сфері роздрібної торгівлі як специфічного об'єкта психологічного аналізу зумовлений також її масовим поширенням у структурі сучасної економіки. Торговельна сфера в Україні забезпечує робочими місцями значну частину працездатного населення, причому переважно це молоді люди, жінки, а також представники так званого передпенсійного віку, які з різних причин не можуть знайти роботу в інших галузях. Така демографічна структура галузі робить проблему психологічного благополуччя її працівників соціально значущою, оскільки психологічний стан цих людей безпосередньо впливає на якість обслуговування населення, на рівень сервісної культури в країні та на загальний психоемоційний клімат у публічному просторі. Психологічне дослідження стресостійкості працівників роздрібної торгівлі, отже, виходить за межі вузькопрофесійної проблематики і набуває значення прикладного завдання загальної психології праці.

Принципово важливо враховувати, що професійна діяльність у роздрібній торгівлі характеризується низкою об'єктивних особливостей, які формують її стресогенний потенціал ще до того, як працівник почне виконувати свої функціональні обов'язки. До таких системних особливостей належать висока стандартизованість робочого процесу, що обмежує творчу

самореалізацію співробітника; жорстка регламентація поведінкових проявів сервісними протоколами; постійне перебування у полі видимості з боку покупців, керівництва та систем відеоспостереження; об'єктивно низький ступінь автономії у прийнятті рішень. Ці об'єктивні характеристики поєднуються з суб'єктивно значущими стресорами, такими як емоційні наслідки взаємодії з конфліктними клієнтами, переживання щодо власних професійних помилок та невпевненість у стабільності зайнятості. Розуміння системного, багаторівневого характеру стресового впливу у цій професії становить методологічну основу для розгляду конкретних психологічних чинників, що визначають професійне благополуччя її представників.

Однією з ключових характеристик праці у сфері роздрібної торгівлі є висока інтенсивність міжособистісної взаємодії, яка має водночас вимушений та емоційно регламентований характер. Як обґрунтовує О. Овчаренко, представники сервісних професій змушені постійно демонструвати привітність, доброзичливість та готовність допомогти незалежно від власного емоційного стану, що формує особливий вид психологічного навантаження - так званий емоційний труд. Дослідниця наголошує, що тривале дотримання сервісних стандартів комунікації за умови розбіжності між зовнішньо демонстрованими та реально пережитими емоціями призводить до накопичення прихованого напруження, яке з часом проявляється у формі емоційного виснаження, цинізму та деперсоналізації [38, с. 145]. Саме тому професійна діяльність продавців, касирів і консультантів торговельного залу справедливо розглядається в сучасних працях як така, що містить підвищений ризик розвитку синдрому професійного вигорання.

Важливим аспектом стресогенності праці у роздрібній торгівлі є хронічний характер стресових впливів, які накладаються один на одного протягом робочої зміни. У наукових працях підкреслюється, що повторюваність стресогенних ситуацій (конфліктні комунікації, скарги, претензії, поведінкова непередбачуваність покупців) у поєднанні з фізичним навантаженням та необхідністю утримувати високий темп роботи створює

умови для розвитку хронічного професійного стресу, який поступово підриває адаптаційні ресурси організму та психіки [50, с. 3]. Така хронізація стресових процесів становить особливу небезпеку, оскільки суб'єктивно вона може довгий час залишатися непомітною для самого працівника, тоді як її наслідки накопичуються на психофізіологічному рівні.

Поглиблене розуміння природи хронічного професійного стресу запропоновано у працях М. Бобрик, яка обґрунтовує положення, що тривалий вплив стресогенних чинників запускає метаболічні зміни в організмі людини, які виявляються у порушенні гормонального балансу, послабленні імунітету та зниженні когнітивної продуктивності. Авторка наголошує, що хронічний стрес не обмежується психологічною площиною, а має комплексний психосоматичний характер, причому особи, чия професійна діяльність пов'язана з постійним комунікативним та емоційним навантаженням, належать до групи підвищеного ризику розвитку стрес-індукованих розладів [5, с. 86]. Це положення є особливо релевантним для аналізу професійного середовища працівників роздрібної торгівлі.

Не менш суттєвою психологічною особливістю праці у сфері роздрібної торгівлі є виражена когнітивна напруженість діяльності, що передбачає одночасне виконання кількох операцій. У дослідженнях Ю. Кушнір та О. Яремійчук обґрунтовано, що ефективність діяльності в стресових умовах значною мірою залежить від когнітивного стилю особистості, оскільки саме він визначає швидкість обробки інформації, гнучкість мислення та точність прийняття рішень в умовах багатозадачності. Авторки виокремлюють особистісні когнітивні характеристики, що сприяють збереженню функціональної ефективності у стресогенних умовах: гнучкість мислення, полenezалежність, толерантність до невизначеності [26, с. 57]. Для працівників роздрібної торгівлі, які протягом зміни мають одночасно обслуговувати покупців, працювати з касовою системою, контролювати асортимент і вирішувати нестандартні ситуації, ці характеристики набувають особливої професійної ваги.

Окремий пласт стресогенних чинників пов'язаний з фінансово-матеріальною відповідальністю, що покладається на працівників торговельних підприємств. Йдеться насамперед про роботу з готівковими коштами, контроль товарних залишків, дотримання асортиментних стандартів, а також відповідальність за можливі недостачі та помилки у розрахунках. Ця складова робочої ситуації формує постійний фон тривожного очікування, оскільки навіть незначна помилка може мати для працівника відчутні матеріальні наслідки [10, с. 64]. Накладаючись на основні комунікативні навантаження, фінансова відповідальність посилює загальний рівень психоемоційного напруження, перетворюючи професійну діяльність працівника торгівлі на складно структуроване стресогенне середовище.

Серйозним стресогенним чинником у сфері роздрібної торгівлі виступають конфліктні взаємодії з покупцями, які за статистикою професійних спостережень є практично щоденним явищем. Г. Нікітенко обґрунтовує тезу, що в умовах суспільної напруженості, спричиненої воєнним станом, рівень соціальної агресії у публічному просторі суттєво зростає, і працівники сфери обслуговування першими стикаються з його проявами - підвищеною дратівливістю клієнтів, грубістю, претензійністю, проявами неконтрольованих емоційних реакцій. Авторка зазначає, що в таких умовах від фахівця сервісної сфери вимагається не лише професійна компетентність, а й розвинена психологічна стійкість, що дозволяє зберігати самоконтроль і конструктивну позицію навіть у відверто провокативних ситуаціях [37, с. 54]. Це робить особистісні ресурси психологічної стійкості одним з ключових професійних інструментів працівника торгівлі.

До основних стресогенних чинників професійної діяльності у роздрібній торгівлі належить також ненормований і нерівномірний характер робочого навантаження, який супроводжується подовженими змінами, роботою у вихідні та святкові дні, а також періодами різко зростаючого потоку покупців. Хронічна втома, накопичення незавершених справ і брак повноцінного відпочинку формують умови, у яких психологічні ресурси особистості

систематично виснажуються швидше, ніж відновлюються [12, с. 125]. Такий дисбаланс ресурсів і навантаження є одним з провідних предикторів розвитку психосоматичних і тривожно-депресивних розладів, які типово фіксуються серед працівників сервісних професій.

Особливої актуальності проблема стресогенності професійного середовища у сфері торгівлі набуває в умовах сучасного українського контексту, позначеного тривалим воєнним станом. Як обґрунтовує С. Власенко, в умовах травматичних суспільних подій звичні професійні стресори накладаються на фоновий травматичний досвід особистості, що багатократно посилює їхню деструктивну дію та формує особливі вимоги до психологічної підтримки фахівців. Дослідник наголошує, що в кризових обставинах ефективна професійна діяльність стає можливою лише за умови систематичної психологічної допомоги, спрямованої на відновлення внутрішніх ресурсів особистості та профілактику накопичення травматичного напруження [10, с. 65]. У застосуванні до працівників роздрібної торгівлі це означає необхідність розробки спеціалізованих програм психологічного супроводу, що враховували б подвійне навантаження - професійне та воєнно-стресове.

Важливим вектором розгляду стресогенного середовища працівників торгівлі є проблема професійного вигорання, яка тісно пов'язана з усіма попередньо проаналізованими чинниками. У наукових публікаціях підкреслюється, що тривале перебування у стані професійного стресу за відсутності відповідних ресурсів подолання закономірно призводить до розвитку емоційного виснаження, яке проявляється у втраті інтересу до роботи, зниженні продуктивності, зростанні цинічного ставлення до клієнтів та колег, а також у погіршенні самопочуття та зниженні самооцінки [36, с. 18]. Профілактика професійного вигорання серед працівників роздрібної торгівлі вимагає не лише організаційних заходів з оптимізації умов праці, а й цілеспрямованої психологічної роботи з розвитку особистісних ресурсів стресостійкості.

Синтезувальне значення для розуміння специфіки професійного стресу у сфері торгівлі має концепція хронічного стресу, ґрунтовно опрацьована у дослідженнях М. Шулякової та Н. Рациборинської-Полякової. Авторки обґрунтовують, що тривалий вплив стресогенних чинників запускає системні зміни на психічному, поведінковому та фізіологічному рівнях, формуючи замкнуте коло, у якому стресові переживання посилюють соматичні прояви, а ті, своєю чергою, поглиблюють психологічний дискомфорт. Дослідниці підкреслюють особливе значення психоедукації як засобу подолання хронічного стресу: усвідомлення особистістю механізмів стресової реакції, її проявів і способів керування ними становить одну з найдієвіших стратегій профілактики стрес-зумовлених розладів [50, с. 4]. Цей висновок є важливим орієнтиром для розробки програм психологічного супроводу працівників роздрібно́ї торгівлі.

Сукупність розглянутих особливостей дозволяє концептуалізувати професійну діяльність працівників роздрібно́ї торгівлі як комплексне стресогенне середовище, у якому переплітаються комунікативні, когнітивні, фізичні, емоційні, фінансово-відповідальні та соціально-контекстуальні стресори. У наукових працях слушно зауважується, що така комплексність стресового впливу робить недостатнім використання окремих, фрагментарних підходів до підтримки працівників: ефективною може бути лише системна психологічна робота, що охоплює одночасно кілька рівнів - від розвитку індивідуальних копінг-стратегій до формування корпоративних практик турботи про психологічне благополуччя персоналу [32, с. 17]. Такий інтегративний підхід відповідає сучасним тенденціям організаційної психології та психології праці.

Окремої уваги при характеристиці стресогенного середовища працівників роздрібно́ї торгівлі заслуговує проблема ціннісно-смислової напруженості професії. Робота продавця або касира належить до тих видів діяльності, які у суспільній свідомості часто отримують недостатньо високу оцінку, що може призводити до виникнення у працівників невпевненості у

власному професійному статусі, переживань з приводу соціального визнання та внутрішнього конфлікту між докладеними зусиллями та отриманим зворотним зв'язком. У наукових публікаціях зазначається, що недооцінка професійної праці виступає одним з прихованих, але стабільно діючих стресорів, що поступово підточує самооцінку працівника та знижує його загальну психологічну стійкість. У поєднанні з об'єктивно високими вимогами до якості сервісу та постійним зовнішнім контролем такий чинник створює підґрунтя для формування переживань професійної неадекватності, що особливо відчутно у молодих працівників на початковому етапі кар'єри.

Не менш суттєвою психологічною особливістю праці у сфері роздрібної торгівлі є дефіцит можливостей для повноцінного відновлення психічних ресурсів протягом робочого дня. На відміну від багатьох інших професій, де передбачені офіційні перерви для прийому їжі, відпочинку чи короткого усамітнення, специфіка торговельного процесу часто унеможливорює повне відключення від робочих обов'язків навіть у час перерви: працівник залишається у форменому одязі в робочому просторі, перебуває у зоні видимості покупців і за необхідності повинен відновити обслуговування у будь-який момент. Така постійна готовність до контакту створює стан хронічного фонового напруження, який не дає психіці повноцінно перейти у режим відновлення. Дослідниками зазначається, що саме нестача якісного відпочинку протягом робочого дня є одним з ключових чинників накопичення прихованої професійної втоми, яка з часом трансформується у симптоми емоційного виснаження.

Серед важливих стресогенних чинників торговельної сфери варто виокремити також високу ротацію персоналу, властиву багатьом торговельним підприємствам. Часті зміни складу робочого колективу, поява нових працівників та звільнення колег порушують стабільність соціального оточення, ускладнюють формування підтримуючих горизонтальних зв'язків та позбавляють досвідчених співробітників відчуття стабільної професійної спільноти. У сучасній психології праці соціальна підтримка з боку колег

визнається одним з найважливіших ресурсів подолання професійного стресу, тому її дефіцит автоматично знижує загальний адаптаційний потенціал працівника. Додатковим ускладнюючим чинником є те, що ротація персоналу часто супроводжується перерозподілом функціональних обов'язків та необхідністю тимчасово виконувати додаткові завдання, що збільшує робоче навантаження на тих, хто залишається у штаті.

Підсумовуючи розгляд психологічних особливостей професійного середовища, важливо підкреслити, що різні стресогенні чинники у роботі працівників роздрібної торгівлі діють не ізольовано, а в комплексі та з накопичувальним ефектом. Когнітивне багатозадачне навантаження посилюється емоційним трудом, фінансова відповідальність накладається на конфліктність сервісної комунікації, ненормованість графіка ускладнює відновлення психічних ресурсів. Така системна структура стресогенного впливу перетворює професійну діяльність у цій галузі на хронічно навантажувальне середовище, у якому ефективна адаптація стає можливою лише за наявності розвинених особистісних ресурсів психологічної стійкості. Саме тому вивчення особистісних чинників стресостійкості працівників роздрібної торгівлі набуває не просто теоретичної, а й виразно прикладної значущості, оскільки безпосередньо стосується психологічного благополуччя значної частини працівників сучасної економіки.

Узагальнюючи здійснений теоретичний аналіз, можна стверджувати, що професійна діяльність працівників роздрібної торгівлі становить специфічне стресогенне середовище, психологічна напруженість якого зумовлена постійною комунікативною взаємодією, емоційним трудом, когнітивним багатозадачним навантаженням, фінансовою відповідальністю, конфліктним характером сервісних контактів і ненормованістю робочого графіка. Накладання цих чинників на загальний контекст тривалого воєнного стану формує умови підвищеного ризику розвитку професійного вигорання, тривожних та психосоматичних порушень. Це актуалізує потребу у системній психологічній підтримці працівників торговельної сфери, спрямованій на

розвиток їхньої стресостійкості як ключового особистісного ресурсу професійної ефективності та психологічного благополуччя.

Висновки до розділу 1

Здійснений у першому розділі теоретичний аналіз дозволив установити, що поняття стресу та стресостійкості становлять взаємопов'язану концептуальну пару, яка утворює ядро сучасної психології адаптації. Стрес у сучасній науці тлумачиться як складна психофізіологічна реакція особистості на дію стресогенних чинників, що набуває конструктивної (еустрес) або деструктивної (дистрес) форми залежно від співвідношення вимог ситуації та наявних ресурсів подолання. Стресостійкість розглядається як інтегративна властивість особистості, що забезпечує збереження функціональності, психологічної рівноваги та ефективності діяльності в умовах підвищеного навантаження, поєднуючи вроджені психофізіологічні передумови з ресурсами, що формуються у процесі життєдіяльності особистості та піддаються цілеспрямованому розвитку.

Особистісні психологічні чинники стресостійкості утворюють складну, ієрархічно організовану систему, у якій інтегруються емоційно-регулятивні, когнітивні, мотиваційні та смислові компоненти. Серед них визначальну роль відіграють особистісна тривожність, емоційна саморегуляція, емоційний інтелект, копінг-стратегії, самооцінка, локус контролю та смислові орієнтири особистості, що у взаємодії формують її індивідуальний адаптаційний потенціал та інтегруються у феномені резильєнтності. Системний характер цих чинників зумовлює необхідність комплексного підходу як до їх дослідження, так і до розробки програм психологічного супроводу, спрямованих на розвиток стресостійкості особистості.

Професійна діяльність працівників роздрібної торгівлі становить специфічне стресогенне середовище, психологічна напруженість якого

зумовлена постійною комунікативною взаємодією, емоційним трудом, когнітивним багатозадачним навантаженням, фінансовою відповідальністю, конфліктним характером сервісних контактів та ненормованістю робочого графіка. Накладання цих професійних стресорів на загальний контекст тривалого воєнного стану формує умови підвищеного ризику розвитку професійного вигорання, тривожних та психосоматичних порушень, що актуалізує потребу у системній психологічній підтримці працівників торговельної сфери та зумовлює доцільність емпіричного дослідження особистісних чинників їхньої стресостійкості.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ПРАЦІВНИКІВ РОЗДРІБНОЇ ТОРГІВЛІ

2.1. Організація та методи дослідження

З метою емпіричного вивчення особистісних психологічних особливостей стресостійкості працівників роздрібної торгівлі було організовано та проведено комплексне дослідження, яке передбачало послідовне розв'язання низки взаємопов'язаних завдань. Основну увагу було зосереджено на діагностиці рівня стресостійкості досліджуваних, виявленні домінуючих копінг-стратегій, що використовуються ними у складних життєвих ситуаціях, а також встановленні рівня ситуативної та особистісної тривожності як ключових індикаторів психологічного функціонування особистості. Передбачалося, що аналіз взаємозв'язків між цими показниками дозволить виявити особистісні чинники, які найтісніше пов'язані зі стресостійкістю працівників сфери роздрібної торгівлі, та сформулювати емпіричне підґрунтя для розробки програми психологічного супроводу.

Емпіричне дослідження проводилося протягом квітня – початку травня 2026 року. Збір даних здійснювався дистанційно за допомогою електронної анкети, створеної на платформі Google Forms. Вибір такої форми проведення дослідження був зумовлений низкою практичних міркувань. По-перше, специфіка професійної діяльності працівників роздрібної торгівлі передбачає ненормований графік, повну зайнятість протягом робочої зміни та обмежені можливості для участі в офлайн-опитуваннях. По-друге, онлайн-формат дозволяв досліджуваним самостійно обирати зручний час для проходження методик, що сприяло якіснішому виконанню завдань без поспіху та зовнішніх відволікань. По-третє, дистанційна форма забезпечувала анонімність, яка є особливо важливою при роботі з методиками, що передбачають саморефлексію щодо емоційних станів, особистісних труднощів та поведінкових реакцій у стресових ситуаціях.

Дослідження проводилося з дотриманням усіх етичних принципів організації психологічного дослідження. Перед початком проходження анкети досліджувані отримували роз'яснення щодо мети дослідження, добровільності участі, анонімності отриманих даних та можливості припинити участь на будь-якому етапі без жодних наслідків. Жодних персональних даних, що дозволяли б ідентифікувати респондентів, не збиралося – фіксувалися лише соціально-демографічні характеристики, необхідні для опису вибірки (вік, стать, стаж роботи у сфері роздрібної торгівлі, посада). Усі учасники надавали інформовану згоду на обробку результатів у наукових цілях. Зібрані дані використовувалися виключно для формулювання узагальнених висновків і не підлягали індивідуальному оприлюдненню.

Вибірку дослідження склали 50 осіб – працівники сфери роздрібної торгівлі різних торговельних мереж та закладів. Учасники представляли різні посади торговельного процесу: продавці-консультанти, касири, старші продавці, адміністратори торговельного залу. Така структура вибірки забезпечувала достатню репрезентативність професійного середовища роздрібної торгівлі та дозволяла враховувати різноманітність робочих умов і функціональних обов'язків. Стаж роботи учасників у сфері торгівлі варіювався від кількох місяців до понад десяти років, що дозволяло аналізувати стресостійкість у працівників із різним рівнем професійного досвіду. Вікові межі учасників охоплювали період активної професійної діяльності, що відповідає типовому віковому профілю працівників цієї сфери.

Дослідження проходило у кілька послідовних етапів. На першому, підготовчому етапі здійснювався теоретичний аналіз наукової літератури з проблеми стресу, стресостійкості, копінг-стратегій і тривожності, формувалася концептуальний апарат дослідження, обиралися методики, що найповніше відповідали визначеним завданням, а також готувалася електронна форма для збору даних. На другому, безпосередньо емпіричному етапі здійснювався збір емпіричного матеріалу шляхом залучення учасників до проходження онлайн-анкети. На третьому, аналітичному етапі проводилася обробка отриманих

даних, обчислювалися статистичні показники, інтерпретувалися результати та формулювалися висновки. На четвертому, узагальнюючому етапі результати дослідження систематизувалися та використовувалися як підґрунтя для розробки програми психологічного супроводу підвищення стресостійкості працівників роздрібної торгівлі.

Для розв'язання поставлених завдань було сформовано діагностичний комплекс із трьох взаємодоповнювальних психодіагностичних методик. Принципом їх добору стало охоплення трьох взаємопов'язаних рівнів психологічного функціонування особистості: інтегрального (загального) рівня стресостійкості як здатності протистояти впливу життєвих стресорів, поведінкового рівня (характерних способів реагування у складних ситуаціях, тобто копінг-стратегій) та емоційно-станового рівня (особистісної та ситуативної тривожності). Такий тривимірний підхід дозволяв сформувати цілісне уявлення про психологічний профіль досліджуваного у його зв'язку зі стресостійкістю.

Першою методикою діагностичного комплексу стала Шкала визначення стресостійкості та соціальної адаптації, розроблена Т. Холмсом та Р. Раге. Ця методика є однією з найбільш поширених у психологічній практиці інструментів оцінки сумарного стресового навантаження, якого зазнала людина протягом останнього року. Її теоретична основа полягає у визнанні того, що будь-яка значуща життєва подія – незалежно від її позитивного чи негативного забарвлення – вимагає від особистості адаптаційних зусиль, а накопичення таких зусиль протягом певного часу формує загальний рівень стресового навантаження, який безпосередньо впливає на стан психічного та соматичного здоров'я. Методика містить 43 типові життєві події, кожній з яких присвоєно певну кількість балів залежно від ступеня її стресогенності. Досліджуваний позначає всі події, які сталися з ним за останні дванадцять місяців, після чого підраховується сума балів. За результатами підрахунку визначається один з чотирьох рівнів опірності стресу: висока стресостійкість (до 150 балів), висока з помірним рівнем (150–199 балів), порогова (200–299

балів) та низька стресостійкість (300 балів і більше). Саме порогові та низькі показники свідчать про підвищений ризик розвитку психосоматичних розладів у досліджуваного. Повний опис методики наведено в додатку А.

Другою методикою діагностичного комплексу був обраний Опитувальник копінг-стратегій Р. Лазаруса та С. Фолкман (Ways of Coping Questionnaire, WCQ). Ця методика розроблена в межах трансакційної теорії стресу та призначена для діагностики переважних стратегій опанувальної поведінки особистості у складних життєвих ситуаціях. Опитувальник складається з 50 тверджень, які описують різноманітні варіанти поведінки людини, що опинилася у важкій ситуації. Досліджуваний оцінює, наскільки часто кожен з описаних варіантів поведінки притаманний саме йому, обираючи один з чотирьох варіантів відповіді: «ніколи», «рідко», «іноді», «часто», які відповідають балам від 0 до 3. Усі 50 тверджень об'єднані у вісім шкал, що відповідають восьми основним копінг-стратегіям: конфронтаційний копінг, дистанціювання, самоконтроль, пошук соціальної підтримки, прийняття відповідальності, втеча–уникнення, планування розв'язання проблеми та позитивна переоцінка. Кожна шкала діагностує один з типових способів реагування на стрес. Стратегії планування розв'язання проблеми, самоконтролю, пошуку соціальної підтримки та позитивної переоцінки вважаються переважно конструктивними, оскільки спрямовані на активне опанування ситуації та її осмислення. Стратегії конфронтаційного копіngu, втечі–уникнення та дистанціювання, навпаки, належать до переважно неконструктивних, оскільки можуть супроводжуватися імпульсивністю, відмовою від розв'язання проблеми або емоційною дезорганізацією. Прийняття відповідальності оцінюється амбівалентно: помірний рівень сприяє адаптації, тоді як надмірний може призводити до самозвинувачення та зниження самооцінки. Виражений у балах за кожною шкалою результат перетворюється на стандартизований показник, що дозволяє визначити рівень напруженості кожної стратегії: низький, середній або високий. Високий показник за певною шкалою вказує на виражену тенденцію особистості

користуватися цією стратегією у стресових ситуаціях. Повний текст опитувальника, ключі для обробки та інтерпретація результатів подані в додатку Б.

Третьою методикою діагностичного комплексу стала Шкала тривожності Ч. Спілбергера в адаптації Ю. Ханіна (State-Trait Anxiety Inventory, STAI). Особливістю цієї методики є те, що вона дозволяє диференційовано виміряти два самостійні, але взаємопов'язані конструкти: ситуативну (реактивну) тривожність як минулий емоційний стан, що виникає в конкретний момент часу, та особистісну тривожність як стійку рису особистості, що характеризує її схильність сприймати широке коло ситуацій як загрозливі та реагувати на них емоційно вираженою тривогою. Така диференціація має особливе значення для дослідження стресостійкості працівників сфери торгівлі, оскільки дозволяє розмежувати тривогу як ситуативну реакцію на актуальні професійні стресори та тривожність як стійку особистісну характеристику, що формує загальний фон психологічного функціонування людини. Методика складається з двох блоків по 20 тверджень: перший блок діагностує ситуативну тривожність та містить інструкцію зосередитися на тому, як досліджуваний почуває себе в даний момент; другий блок призначений для оцінки особистісної тривожності та орієнтує респондента на самоопис того, як він почуває себе зазвичай. У кожному блоці частина пунктів має пряме спрямування, а частина – обернене, що передбачає інверсійний підрахунок балів і запобігає механічному вибору однотипних відповідей. Інтерпретація результатів передбачає три рівні тривожності: низький (до 30 балів), помірний (31–45 балів) та високий (46 балів і більше). Підвищені показники, особливо за шкалою особистісної тривожності, є чинником ризику зниження стресостійкості, оскільки свідчать про загальну схильність особистості до тривожного реагування на життєві обставини. Деталізований опис методики, текст обох шкал та формули обробки результатів представлено в додатку В.

Обробка отриманих емпіричних даних здійснювалася за допомогою програмного середовища Microsoft Excel, у якому було сформовано зведену базу даних усіх відповідей досліджуваних. У межах цієї бази здійснювався підрахунок сирих балів за кожною методикою відповідно до ключів, перетворення їх на підсумкові показники, обчислення описових статистичних характеристик (середнього арифметичного, стандартного відхилення, мінімального та максимального значень), формування частотних розподілів за рівнями вираженості досліджуваних характеристик, а також обчислення коефіцієнтів кореляції для встановлення взаємозв'язків між показниками стресостійкості, тривожності та копінг-стратегій. Використання саме Microsoft Excel було продиктоване зручністю автоматизації розрахунків за допомогою формул, можливістю гнучкого формування зведених таблиць та діаграм для подальшої візуалізації результатів. Для підвищення достовірності інтерпретації отриманих даних використовувався комплексний підхід: кількісні показники доповнювалися якісним аналізом виявлених тенденцій з урахуванням специфіки професійної діяльності досліджуваних.

Таким чином, організація та методи дослідження забезпечили збір системного й репрезентативного емпіричного матеріалу, що дозволив поглиблено вивчити особистісні психологічні особливості стресостійкості працівників роздрібної торгівлі. Сформований діагностичний комплекс охопив три ключові виміри психологічного функціонування особистості – загальний рівень стресостійкості, поведінкові копінг-стратегії та рівень ситуативної й особистісної тривожності, що створило передумови для змістовного аналізу взаємозв'язків між цими показниками та формулювання висновків, які мають як теоретичну, так і практичну значущість.

2.2. Аналіз результатів діагностики рівня стресостійкості досліджуваних

З метою формування цілісного уявлення про психологічний профіль працівників роздрібної торгівлі та особливості функціонування їхньої стресостійкості було здійснено комплексний аналіз результатів діагностики за всіма трьома застосованими методиками. Послідовність розгляду результатів відображає логіку діагностичного комплексу: спочатку аналізуються інтегральні показники стресостійкості, отримані за Шкалою Т. Холмса і Р. Раге, потім – показники ситуативної та особистісної тривожності за методикою Ч. Спілбергера – Ю. Ханіна, а на завершення розглядається рівень напруженості копінг-стратегій за опитувальником Р. Лазаруса та С. Фолкман. Такий послідовний підхід дозволяє поетапно сформувати уявлення про різні психологічні рівні досліджуваного феномену – від загального стресового навантаження до конкретних стратегій його опанування.

Дослідження стресостійкості за методикою Т. Холмса і Р. Раге передбачало встановлення сумарного стресового навантаження, якого зазнали досліджувані протягом останнього року, та віднесення кожного учасника до одного з чотирьох рівнів опірності стресу. Узагальнені результати діагностики представлено у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Розподіл досліджуваних за рівнями опірності стресу (методика Т. Холмса і Р.

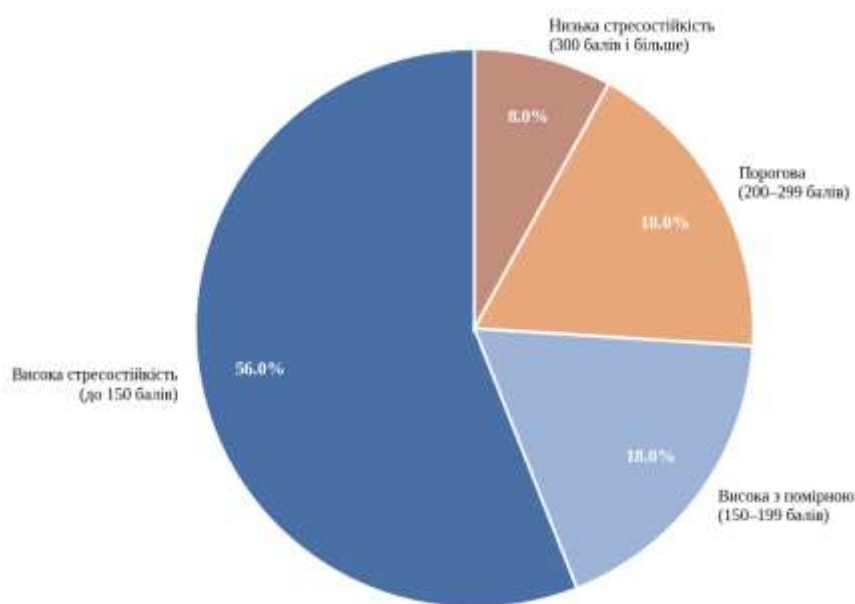
Раге, n = 50)

Рівень опірності стресу	Бальний інтервал	Кількість осіб	Відсоток (%)
Висока стресостійкість	до 150 балів	28	56,0
Висока з помірною	150–199 балів	9	18,0
Порогова	200–299 балів	9	18,0
Низька стресостійкість	300 балів і більше	4	8,0
Усього		50	100,0

Як видно з таблиці 2.1, найчисленнішу групу досліджуваних – 28 осіб, або 56,0% вибірки – становлять працівники з високим рівнем опірності стресу. Це означає, що понад половина учасників за останній рік не зазнали критично високого обсягу значущих життєвих змін і зберігають достатній адаптаційний резерв. Водночас 18,0% досліджуваних потрапили до групи з високою

стресостійкістю помірного рівня, що свідчить про наближення сумарного стресового навантаження до межі, за якою починає зростати ризик розвитку психосоматичних розладів. Сумарно 26,0% вибірки опинилися у зоні психологічного ризику: 18,0% мають порогову стресостійкість, що вказує на ймовірність розвитку стрес-зумовлених порушень близько 50%, а ще 8,0% демонструють низьку стресостійкість, за якої цей ризик зростає до 80–90%. Середній бал по вибірці склав 151,6 за середнього квадратичного відхилення 80,7, що формально відносить групу до межі високого і помірного рівнів стресостійкості. Розкид індивідуальних значень виявився значним – від 26 до 384 балів, що відображає істотну неоднорідність вибірки за обсягом стресового навантаження.

Для наочного представлення співвідношення груп досліджуваних за рівнями опірності стресу побудовано мал. 2.1.



Мал. 2.1. Розподіл досліджуваних за рівнями опірності стресу (методика Т. Холмса і Р. Прає, %)

Аналіз мал. 2.1 дозволяє візуально підтвердити двополюсну структуру розподілу досліджуваних за стресостійкістю: з одного боку, переважна частина вибірки (74,0%) демонструє високу або наближену до помірної стресостійкість, з іншого – чверть учасників перебуває у зоні підвищеного

психологічного ризику. Така структура є типовою для представників сервісних професій, оскільки специфіка їхньої праці передбачає вплив численних професійних та комунікативних стресорів, що в одних людей ефективно нейтралізуються особистісними ресурсами, а в інших – накопичуються до критичних значень. Звертає на себе увагу той факт, що 8,0% досліджуваних мають низьку стресостійкість, що потребує цілеспрямованої психологічної підтримки і виступає одним з основних обґрунтувань необхідності розробки відповідної програми психологічного супроводу. Суттєвим є також виявлення гендерних відмінностей: середній бал стресового навантаження у чоловіків (189,6) виявився помітно вищим, ніж у жінок (139,7), що частково можна пояснити тим, що у чоловічій частині вибірки виявилася більша концентрація осіб, які зазнали значних професійних і фінансових змін за останній рік.

Наступним етапом аналізу стало дослідження рівня тривожності досліджуваних, оскільки саме тривожність розглядається у наукових працях як один з ключових особистісних чинників стресостійкості. Результати діагностики ситуативної та особистісної тривожності за методикою Ч. Спілбергера – Ю. Ханіна узагальнено у таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

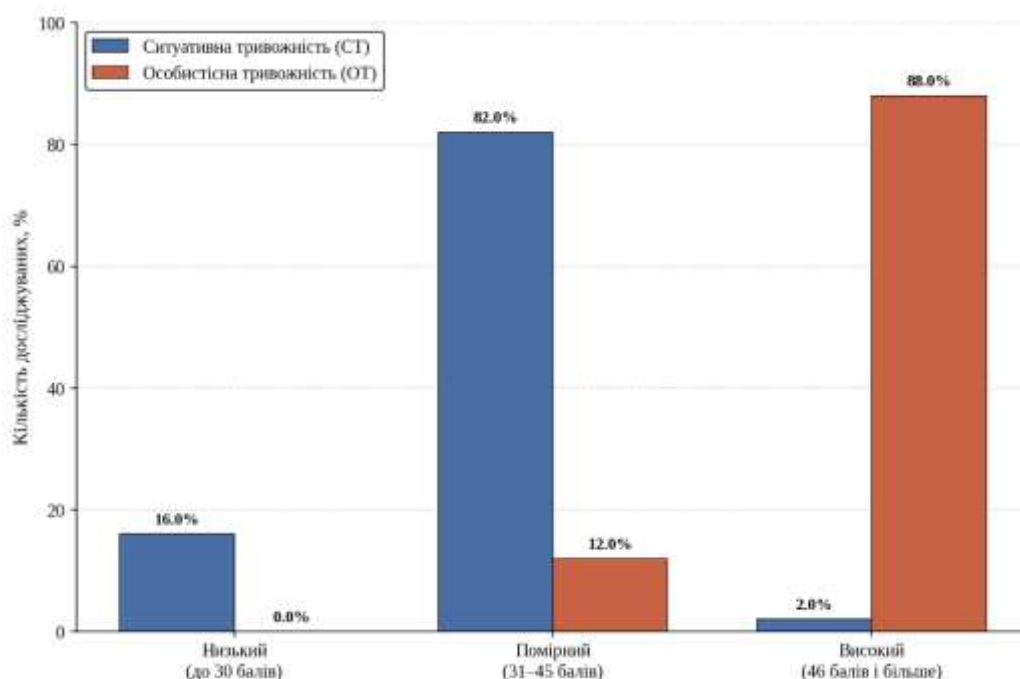
Розподіл досліджуваних за рівнями ситуативної та особистісної тривожності
(n = 50)

Рівень тривожності	Ситуативна тривожність (СТ)		Особистісна тривожність (ОТ)	
	Кількість осіб	%	Кількість осіб	%
Низький (до 30 балів)	8	16,0	0	0,0
Помірний (31–45 балів)	41	82,0	6	12,0
Високий (46 балів і більше)	1	2,0	44	88,0
Усього	50	100,0	50	100,0

Дані таблиці 2.2 виявляють істотний контраст між двома формами тривожності у досліджуваних. Ситуативна тривожність як мінущий емоційний стан у переважної більшості учасників (82,0%) знаходиться на

помірному рівні, що відповідає мобілізаційному, а не дезорганізуючому варіанту реагування. Лише в одного досліджуваного зафіксовано високий рівень ситуативної тривожності, тоді як 16,0% учасників демонструють низький рівень, що свідчить про відносно спокійний психоемоційний стан у момент проходження діагностики. Середній бал ситуативної тривожності становить 34,6, що відповідає нижній межі помірного діапазону. Натомість показники особистісної тривожності виявилися значно вищими: 88,0% досліджуваних мають високий рівень особистісної тривожності, ще 12,0% – помірний, тоді як низький рівень не зафіксовано в жодного учасника. Середній бал особистісної тривожності склав 53,7, що значно перевищує верхню межу помірного діапазону і відносить групу в цілому до високого рівня особистісної тривожності.

Для унаочнення виявленого контрасту між ситуативною та особистісною тривожністю побудовано мал. 2.2.



Мал. 2.2. Порівняльний розподіл досліджуваних за рівнями ситуативної та особистісної тривожності (%)

Аналіз мал. 2.2 наочно демонструє характерну особливість психологічного профілю досліджуваних: їхня реактивна тривога в момент

дослідження залишається в межах функціональної норми, тоді як стійка особистісна схильність до тривожного реагування виявляється значно вираженою. Така диспропорція вказує на те, що ситуативна стабільність працівників торгівлі підтримується значною мірою завдяки ситуативним психологічним зусиллям і не відображає глибинної емоційної рівноваги. Висока особистісна тривожність як стійка риса свідчить про те, що досліджувані схильні сприймати широке коло життєвих обставин як потенційно загрозливі, реагувати на них емоційно вираженою тривогою та відчувати загальний фон неспокою навіть за відсутності конкретного стресогенного впливу. У контексті професійної діяльності працівників роздрібної торгівлі такий психологічний фон може створювати додаткове внутрішнє навантаження, яке накладається на об'єктивні стресори робочого середовища і знижує загальний адаптаційний потенціал особистості. Незначне переважання особистісної тривожності у жінок (54,7) порівняно з чоловіками (50,7) узгоджується з наявними у психологічній літературі даними про гендерні особливості тривожних реакцій, проте у нашій вибірці ця відмінність є невеликою і не змінює загальної тенденції високого рівня особистісної тривожності в обох групах.

Завершальним етапом первинного аналізу стало вивчення копінг-стратегій досліджуваних – тих характерних способів реагування на стресові ситуації, які особистість використовує найчастіше. Узагальнені результати щодо середньої вираженості напруженості кожної з восьми копінг-стратегій представлено у таблиці 2.3.

Таблиця 2.3

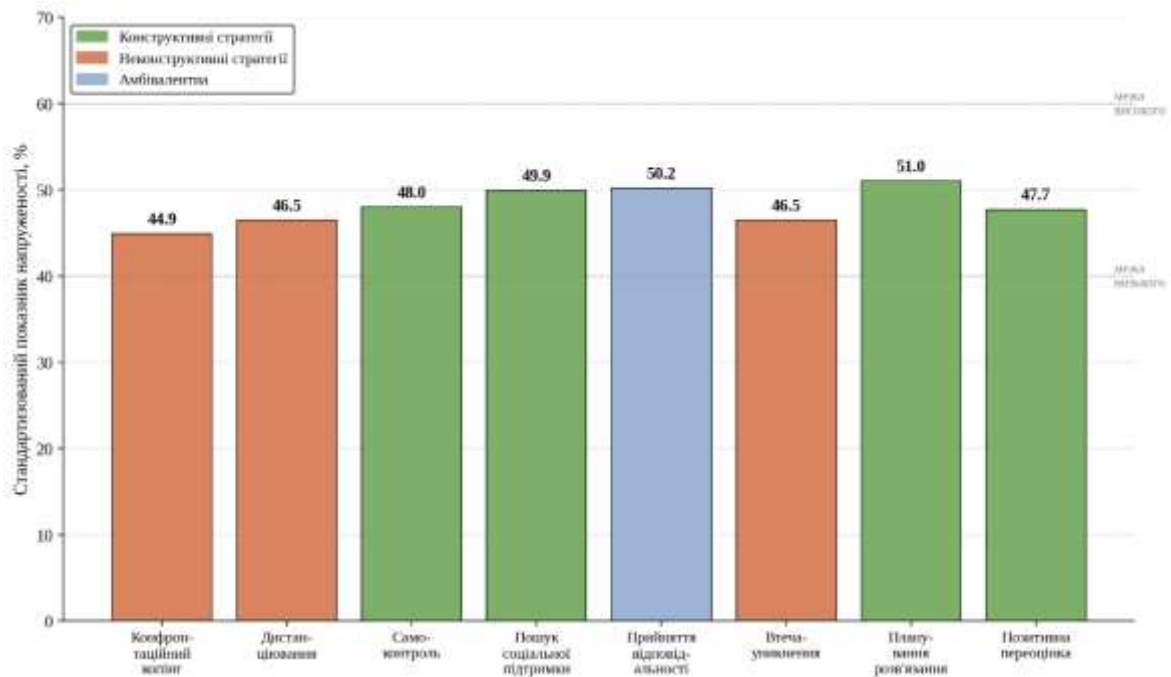
Середні показники напруженості копінг-стратегій досліджуваних
(стандартизовані бали, n = 50)

Копінг-стратегія	Середнє значення (%)	Стандартне відхилення	Мінімум	Максимум
Конфронтаційний копінг	44,9	17,1	11,1	83,3
Дистанціювання	46,5	16,7	16,7	88,9
Самоконтроль	48,0	14,8	19,0	81,0
Пошук соціальної підтримки	49,9	17,4	16,7	88,9

Прийняття відповідальності	50,2	17,9	16,7	91,7
Втеча-уникнення	46,5	14,3	16,7	79,2
Планування розв'язання проблеми	51,0	16,9	16,7	88,9
Позитивна переоцінка	47,7	14,8	19,0	81,0

Результати, представлені в таблиці 2.3, свідчать, що напруженість усіх восьми копінг-стратегій у досліджуваних знаходиться переважно у середньому діапазоні (40–60%), що вказує на пограничний стан адаптаційного потенціалу. Найвищі середні показники зафіксовано за стратегіями планування розв'язання проблеми (51,0%) та прийняття відповідальності (50,2%), які належать до конструктивних форм опанувальної поведінки і свідчать про схильність досліджуваних до раціонального аналізу складних ситуацій та готовності визнавати власну роль у їх виникненні. Дещо нижчі, але близькі за рівнем показники продемонстрували стратегії пошуку соціальної підтримки (49,9%) та самоконтролю (48,0%) – обидві належать до адаптивних і вказують на готовність учасників звертатися за допомогою до близького оточення та регулювати свої емоційні прояви. Найменшу напруженість виявлено за стратегією конфронтаційного копінгу (44,9%), що позитивно характеризує вибірку, оскільки конфронтаційний копінг належить до неконструктивних стратегій і пов'язаний з імпульсивними діями. Розкид індивідуальних значень за всіма шкалами виявився значним (від 11,1% до 91,7%), що свідчить про істотну варіативність копінгової поведінки серед досліджуваних та необхідність індивідуалізації психологічної роботи з ними.

З метою візуального порівняння середніх показників усіх копінг-стратегій побудовано мал. 2.3.



Мал. 2.3. Середні показники напруженості копінг-стратегій досліджуваних (за опитувальником Р. Лазаруса та С. Фолкман, %)

Аналіз мал. 2.3 дозволяє виявити низку важливих закономірностей у структурі копінгової поведінки досліджуваних. По-перше, профіль копінг-стратегій є відносно вирівняним: жодна стратегія не виходить за межі середнього діапазону, тоді як спред між максимальним і мінімальним значеннями становить лише близько шести пунктів. Це свідчить про відсутність вираженої домінантної однієї стратегії і про використання учасниками гнучкого, поліваріантного підходу до подолання стресу. По-друге, серед працівників торгівлі помітно переважають конструктивні форми реагування – планування, прийняття відповідальності, пошук підтримки та самоконтроль – що загалом є позитивним показником адаптаційних ресурсів вибірки. По-третє, аналіз розподілу за рівнями напруженості показав, що найвищу частку осіб з високим рівнем напруженості копіngu зафіксовано за шкалою планування розв'язання проблеми (36,0%), що підтверджує орієнтацію значної частини досліджуваних на активне опанування стресу. Водночас за стратегіями втечі-уникнення та позитивної переоцінки високий рівень напруженості виявлено лише у 14,0% та 18,0% учасників відповідно,

що додатково підкреслює переважно конструктивний характер копінгового профілю вибірки. Виявлена середня напруженість усіх стратегій водночас вказує на те, що адаптаційний потенціал досліджуваних не реалізується на максимум: для значної частини учасників копінгові ресурси перебувають у пограничному стані, що, у поєднанні з виявленою високою особистісною тривожністю, може становити чинник ризику зниження стресостійкості за умови подальшого зростання стресових навантажень.

Узагальнюючи здійснений первинний аналіз, можна стверджувати, що психологічний профіль досліджуваних працівників роздрібної торгівлі характеризується виразною суперечливістю. З одного боку, вибірка демонструє переважно високу або наближену до помірної інтегральну стресостійкість, низьку ситуативну тривожність та конструктивно орієнтований профіль копінгової поведінки, що свідчить про достатній рівень функціональної адаптації. З іншого боку, виявлено сукупність тривожних тенденцій: чверть досліджуваних перебуває у зоні підвищеного ризику стрес-зумовлених розладів, переважна більшість має високий рівень особистісної тривожності, а напруженість усіх копінг-стратегій знаходиться у пограничному діапазоні. Таке поєднання позитивних і ризикових характеристик потребує подальшого аналізу взаємозв'язків між отриманими показниками, що дозволить виявити, які саме особистісні чинники найтісніше пов'язані зі стресостійкістю працівників сфери торгівлі. Цьому завданню присвячений наступний підрозділ роботи.

2.3. Взаємозв'язок особистісних психологічних особливостей та стресостійкості працівників роздрібної торгівлі

Після здійснення первинного описового аналізу результатів діагностики наступним логічним етапом дослідження стало встановлення характеру взаємозв'язків між показниками стресостійкості, тривожності та копінг-

стратегіями досліджуваних. Саме виявлення таких взаємозв'язків дозволяє відповісти на ключове запитання про те, які особистісні психологічні чинники найтісніше пов'язані зі стресостійкістю працівників роздрібної торгівлі та можуть розглядатися як мішені психологічного впливу під час побудови програми психологічного супроводу. Якщо первинний аналіз дав можливість охарактеризувати рівневу структуру кожної з досліджуваних змінних, то аналіз взаємозв'язків переводить розгляд на новий, системний рівень, на якому окремі психологічні характеристики постають у їхній взаємодії.

Для визначення сили та напрямку взаємозв'язків між кількісними показниками було застосовано метод обчислення коефіцієнта лінійної кореляції Пірсона, який вважається класичним інструментом виявлення лінійних зв'язків між нормально розподіленими змінними. Розрахунки здійснювалися у програмному середовищі Microsoft Excel за допомогою стандартної функції CORREL. Для встановлення статистичної значущості отриманих коефіцієнтів використано таблицю критичних значень коефіцієнта Пірсона: при обсязі вибірки $N = 50$ значення $r \geq 0,279$ свідчить про наявність значущої кореляції на рівні $p < 0,05$, а $r \geq 0,361$ – на рівні $p < 0,01$. Кореляційному аналізу підлягали одинадцять кількісних показників: інтегральний рівень стресового навантаження за Шкалою Холмса-Раге, ситуативна та особистісна тривожність за методикою Спілбергера-Ханіна, а також стандартизовані показники напруженості восьми копінг-стратегій за опитувальником Лазаруса-Фолкман. Узагальнені результати кореляційного аналізу представлено у таблиці 2.4.

Таблиця 2.4

Коефіцієнти кореляції Пірсона між показниками стресостійкості, тривожності та копінг-стратегій ($n = 50$)

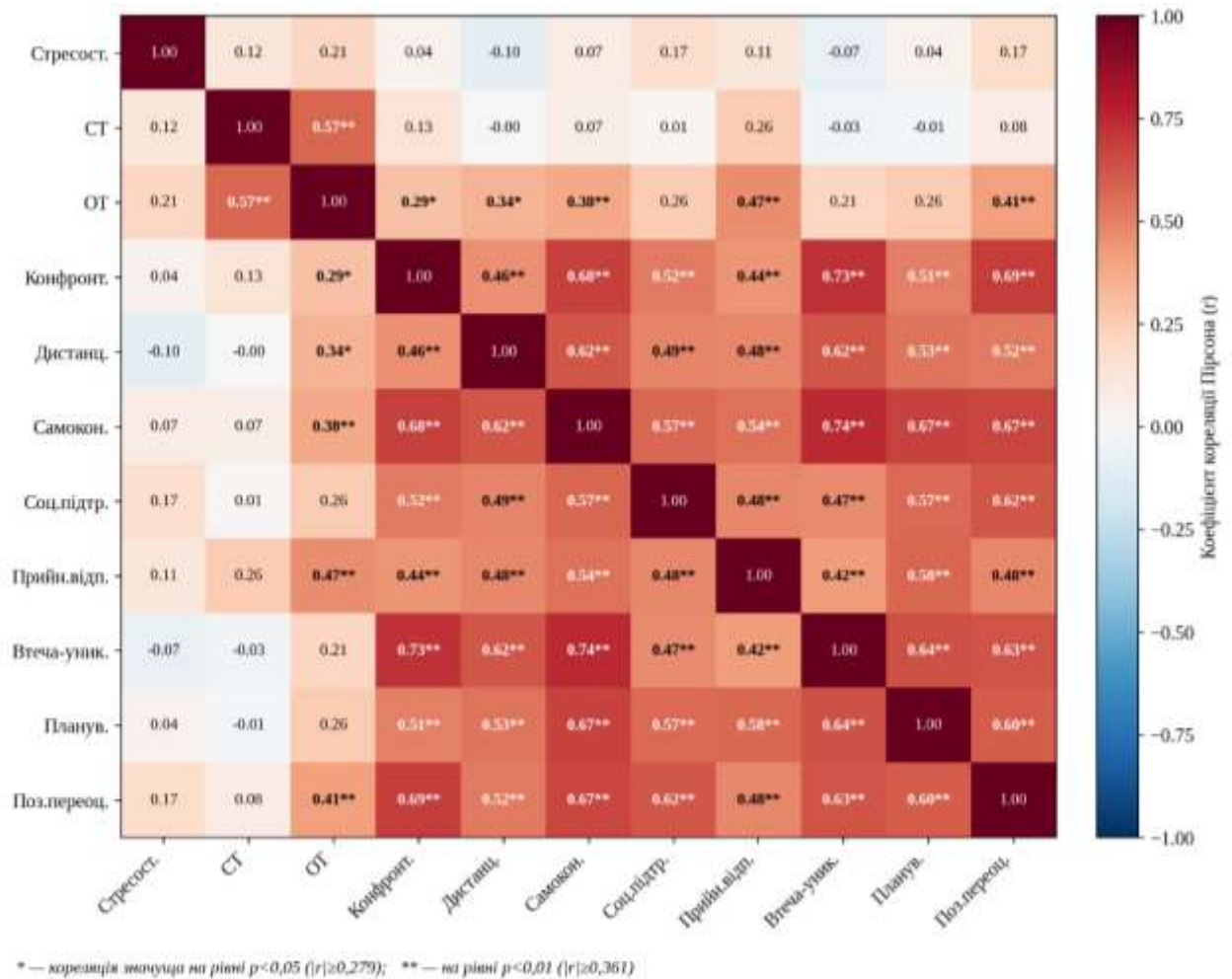
Показник	Стресо-стійкість	СТ	ОТ
Стресостійкість (Холмс-Раге)	1,00	0,12	0,21
Ситуативна тривожність (СТ)	0,12	1,00	0,57**
Особистісна тривожність (ОТ)	0,21	0,57**	1,00
Конфронтаційний копінг	0,04	0,13	0,29*
Дистанціювання	-0,10	0,00	0,34*

Самоконтроль	0,07	0,07	0,38**
Пошук соціальної підтримки	0,17	0,01	0,26
Прийняття відповідальності	0,11	0,26	0,47**
Втеча-уникнення	-0,07	-0,03	0,21
Планування розв'язання проблеми	0,04	-0,01	0,26
Позитивна переоцінка	0,17	0,08	0,41**

Примітка: * – кореляція значуща на рівні $p < 0,05$; ** – на рівні $p < 0,01$.

Дані таблиці 2.4 дають можливість виокремити кілька принципових тенденцій у структурі взаємозв'язків досліджуваних показників. Першою і найважливішою з них є той факт, що інтегральний показник стресового навантаження за Шкалою Холмса-Раге не виявляє значущих кореляцій з жодним з особистісних показників – ані з тривожністю, ані з копінг-стратегіями. Усі коефіцієнти кореляції з цією шкалою знаходяться у межах $-0,10 \div +0,21$, що свідчить про слабкі або практично відсутні лінійні зв'язки. Цей результат, на перший погляд несподіваний, у дійсності закономірний і пояснюється методологічними особливостями шкали Холмса-Раге: вона вимірює переважно об'єктивне стресове навантаження – кількість та значущість життєвих подій, що відбулися з людиною за останній рік, тоді як копінг-стратегії та тривожність є суто особистісними характеристиками, що не залежать безпосередньо від кількості пережитих подій. Другою важливою тенденцією є виявлення сильної прямої кореляції між ситуативною та особистісною тривожністю ($r = 0,57$; $p < 0,01$), що відповідає теоретичним очікуванням і свідчить про те, що особистісна тривожність як стійка риса значною мірою визначає рівень тривоги, що актуалізується у конкретний момент часу. Третьою принциповою тенденцією є наявність низки значущих позитивних кореляцій між особистісною тривожністю та напруженістю копінг-стратегій – зокрема прийняття відповідальності ($r = 0,47$; $p < 0,01$), позитивної переоцінки ($r = 0,41$; $p < 0,01$), самоконтролю ($r = 0,38$; $p < 0,01$), дистанціювання ($r = 0,34$; $p < 0,05$) та конфронтаційного копінгу ($r = 0,29$; $p < 0,05$).

Для більш повної візуалізації структури виявлених взаємозв'язків було побудовано теплову карту кореляцій, що подана на мал. 2.4.



Мал. 2.4. Кореляційна матриця показників стресостійкості, тривожності та копінг-стратегій (теплова карта)

Аналіз мал. 2.4 дозволяє наочно сприйняти просторову структуру взаємозв'язків у досліджуваній сукупності змінних. На теплокарті чітко виокремлюються два змістові блоки сильних кореляцій. Перший блок – це масивний блок взаємозв'язків між усіма копінг-стратегіями, де переважна більшість коефіцієнтів є високими ($r = 0,42 \div 0,74$) і статистично значущими на рівні $p < 0,01$. Найбільш тісно пов'язані між собою такі стратегії, як самоконтроль і втеча-уникнення ($r = 0,74$), конфронтаційний копінг і втеча-уникнення ($r = 0,73$), конфронтаційний копінг і позитивна переоцінка ($r = 0,69$), а також самоконтроль і конфронтаційний копінг ($r = 0,68$). Така картина

свідчить про те, що у досліджуваних копінгова поведінка має генералізовану природу: особа, яка інтенсивно використовує одну стратегію подолання стресу, як правило, інтенсивно використовує й інші стратегії, що загалом узгоджується з відомою у психометричній літературі тенденцією загального копінгового напруження. Другий змістовий блок – це блок зв'язків між особистісною тривожністю та шістьма з восьми копінг-стратегій, який візуально проявляється як вертикальна смуга помірно-високих позитивних кореляцій у стовпці ОТ. Ця конфігурація вказує на те, що саме особистісна тривожність є тим особистісним чинником, який систематично пов'язаний з рівнем напруженості копінгової поведінки досліджуваних.

Найбільш змістовним для розуміння психологічної природи стресостійкості працівників роздрібної торгівлі є інтерпретація взаємозв'язків особистісної тривожності з копінг-стратегіями. Найсильнішу позитивну кореляцію зафіксовано між ОТ та шкалою прийняття відповідальності ($r = 0,47$; $p < 0,01$). Цей результат свідчить про те, що високотривожні особи у складних життєвих ситуаціях схильні брати на себе підвищену міру відповідальності за події, що відбуваються, навіть тоді, коли об'єктивно ці події не залежать від їхніх дій. Така тенденція в крайніх своїх проявах перетворюється на самозвинувачення та ірраціональну провину, що, своєю чергою, посилює тривожний фон і знижує адаптаційний потенціал особистості. Аналогічну за знаком, але дещо слабшу кореляцію виявлено між ОТ та шкалою позитивної переоцінки ($r = 0,41$; $p < 0,01$): високотривожні досліджувані частіше вдаються до спроб переосмислити складну ситуацію в позитивному ключі, що може мати як адаптивне, так і захисне значення – у крайніх випадках перетворюючись на захисний механізм раціоналізації. Кореляція ОТ з самоконтролем ($r = 0,38$; $p < 0,01$) свідчить про те, що високотривожні працівники більш інтенсивно намагаються контролювати власні емоційні прояви у важких ситуаціях, що в умовах сервісної професійної діяльності з її вимогами до емоційного труду створює додаткове внутрішнє навантаження. Кореляції з дистанціюванням ($r = 0,34$; $p < 0,05$) та

конфронтаційним копінгом ($r = 0,29$; $p < 0,05$) вказують на те, що високотривожні особи водночас активніше використовують і неконструктивні стратегії емоційного відсторонення та імпульсивної конфронтації.

Цікавим є той факт, що ситуативна тривожність, на відміну від особистісної, не виявила значущих кореляцій з жодною копінг-стратегією. Цей результат логічно впливає з природи самої ситуативної тривожності як минулого емоційного стану: її рівень у момент дослідження відображає актуальний емоційний фон респондента, а не його стійкі поведінкові установки. Натомість особистісна тривожність, що становить стійку особистісну рису, закономірно виявляється тісно пов'язаною з так само стійкими паттернами копінгової поведінки. Цей емпіричний висновок підтверджує теоретичне положення про те, що саме особистісна тривожність, а не її ситуативний прояв, виступає системотвірним чинником у структурі особистісних детермінант стресостійкості.

Окремої уваги заслуговує характер взаємозв'язків копінг-стратегій між собою. Виявлена сильна позитивна корелятивна структура між усіма восьми шкалами WCQ свідчить про те, що у досліджуваній вибірці копінгові стратегії функціонують не як альтернативи одна одній, а радше як комплекс різноманітних форм реагування, які активуються одночасно. У теоретичному плані такий результат можна пов'язати з концепцією загального копінгового зусилля – коли в умовах підвищеного стресового навантаження особистість мобілізує одночасно різні поведінкові ресурси, не диференціюючи їх за критерієм конструктивності. Особливо показовим є тісний зв'язок між втечею-уникненням (стратегією, що має переважно неконструктивний характер) та плануванням розв'язання проблеми ($r = 0,64$; $p < 0,01$) і позитивною переоцінкою ($r = 0,63$; $p < 0,01$) – двома виразно конструктивними стратегіями. Це означає, що у працівників роздрібної торгівлі типова ситуація поєднання активних і пасивних стратегій в одній і тій самій психологічній відповіді на стресогенний вплив, що додатково свідчить про загальний підвищений рівень адаптаційного навантаження у цій професійній групі.

Сформульована на початку дослідження гіпотеза знайшла часткове емпіричне підтвердження. Її перша частина – припущення про взаємозв'язок стресостійкості з рівнем тривожності та домінуючими копінг-стратегіями – підтвердилася лише частково: найсильніші взаємозв'язки фактично концентруються навколо особистісної тривожності, тоді як інтегральний показник стресостійкості за Холмсом-Раге виявився слабо пов'язаним з особистісними змінними внаслідок методологічної природи цієї шкали. Друга частина гіпотези про асоціацію високої тривожності з підвищеною напруженістю копінг-стратегій підтвердилася повністю: високотривожні досліджувані демонструють статистично значуще вищий рівень напруженості за п'ятьма з восьми копінг-стратегій. Уточнення стосується того, що взаємозв'язок тривожності з копінг-стратегіями виявився не диференційованим за лінією конструктивні–неконструктивні стратегії, а має універсальний характер: висока особистісна тривожність пов'язана з підвищеним напруженням копінгової поведінки в цілому, незалежно від її змістового спрямування.

Окремої інтерпретації потребує специфічний результат, отриманий за шкалою прийняття відповідальності, яка показала найсильнішу кореляцію з особистісною тривожністю серед усіх копінг-стратегій ($r = 0,47$; $p < 0,01$). У теоретичній літературі ця стратегія розглядається як амбівалентна: помірне прийняття відповідальності за власні вчинки сприяє адаптації, тоді як надмірне – перетворюється на самозвинувачення та хронічне відчуття провини. У досліджуваній вибірці виявлений тісний зв'язок цієї стратегії з тривожністю свідчить, ймовірно, про другий, дезадаптивний варіант її функціонування. Працівники роздрібної торгівлі, чия діяльність пов'язана з постійною відповідальністю за матеріальні цінності, фінансові розрахунки та якість обслуговування, об'єктивно перебувають у ситуації підвищеної професійної відповідальності. У поєднанні з високим рівнем особистісної тривожності, властивим переважній більшості досліджуваних, ця ситуація може породжувати схильність брати на себе ірраціональну провину навіть за

події, що від них не залежать – наприклад, за невдоволення покупця, спричинене фактично невідповідністю товару або проблемами логістики. Цей феномен заслуговує особливої уваги при розробці корекційних втручань.

Не менш значущим для подальшої роботи є відсутність очікуваної негативної кореляції між конструктивними копінг-стратегіями та тривожністю. Згідно з теоретичними моделями, активне використання конструктивних стратегій (планування розв'язання проблеми, позитивна переоцінка) повинно знижувати рівень тривожності, забезпечуючи особистості відчуття контролю над ситуацією. У нашому ж дослідженні всі статистично значущі кореляції тривожності з копінг-стратегіями виявилися позитивними, тобто чим вища тривожність, тим інтенсивніше використовуються будь-які стратегії опанування – і конструктивні, і неконструктивні. Цей результат варто розглядати у контексті концепції загального копінгового зусилля: у досліджуваній вибірці тривожність функціонує не як показник дефіциту адаптаційних ресурсів, а як стан хронічної мобілізації, у якому особистість використовує всі доступні їй стратегії одночасно, без чіткої їх диференціації. Такий результат логічно підводить до висновку про те, що метою корекційного впливу має бути не лише зниження рівня тривожності, а й диференціація копінгової поведінки – навчання учасників усвідомлено обирати стратегії, що відповідають характеру конкретної ситуації.

Узагальнюючи результати кореляційного аналізу, можна зробити кілька істотних для подальшої роботи висновків. По-перше, ключовим особистісним чинником, що системно пов'язаний з характером стресового реагування працівників роздрібної торгівлі, є особистісна тривожність – саме вона виявляє найбільшу кількість значущих взаємозв'язків з іншими психологічними характеристиками. По-друге, копінгова поведінка досліджуваних має генералізований, недиференційований характер, що свідчить про загальне підвищене напруження адаптаційних ресурсів особистості. По-третє, інтегральний обсяг стресових подій, виміряний за

Шкалою Холмса-Раге, відображає переважно об'єктивний бік стресового навантаження і не може розглядатися як показник особистісної стресостійкості у вузькому сенсі – він радше доповнює, ніж замінює аналіз тривожності та копінг-стратегій. Ці висновки створюють обґрунтоване підґрунтя для розробки програми психологічного супроводу, центральною мішенню якої має стати робота з особистісною тривожністю та диференціація копінг-стратегій на конструктивні й неконструктивні, що і буде здійснено у наступному розділі дослідження.

Висновки до розділу 2

Емпіричне дослідження проводилося протягом квітня – початку травня 2026 року на вибірці 50 працівників роздрібної торгівлі з використанням Шкали Т. Холмса і Р. Раге, Опитувальника копінг-стратегій Р. Лазаруса та С. Фолкман, Шкали тривожності Ч. Спілбергера – Ю. Ханіна, що забезпечило діагностику трьох ключових вимірів стресового функціонування особистості.

Результати первинного аналізу засвідчили виразну суперечливість психологічного профілю досліджуваних: переважна частина вибірки демонструє високу інтегральну стресостійкість і помірну ситуативну тривожність, проте 88% мають високий рівень особистісної тривожності, а напруженість усіх копінг-стратегій знаходиться у середньому пограничному діапазоні. Це свідчить про те, що зовнішня функціональна стабільність працівників торгівлі підтримується ситуативними психологічними зусиллями і не відображає глибинної емоційної рівноваги.

Кореляційний аналіз виявив, що ключовим особистісним чинником стресового реагування досліджуваних є особистісна тривожність, яка демонструє значущі взаємозв'язки з п'ятьма копінг-стратегіями та ситуативною тривожністю. Сформульована гіпотеза знайшла часткове підтвердження, що обґрунтовує необхідність розробки програми

психологічного супроводу з акцентом на корекцію тривожності та формування конструктивних копінг-стратегій.

РОЗДІЛ 3. ПРОГРАМА ПСИХОЛОГІЧНОГО СУПРОВОДУ ПІДВИЩЕННЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ПРАЦІВНИКІВ РОЗДРІБНОЇ ТОРГІВЛІ

3.1. Розробка програми розвитку стресостійкості

Результати емпіричного дослідження, представлені у попередньому розділі, виявили низку психологічних особливостей працівників роздрібної торгівлі, що потребують цілеспрямованого корекційного впливу. Зокрема, було встановлено, що 88% досліджуваних мають високий рівень особистісної тривожності, чверть вибірки перебуває у зоні підвищеного ризику стрес-зумовлених розладів, а напруженість усіх копінг-стратегій знаходиться у середньому пограничному діапазоні без чіткого переважання конструктивних форм над неконструктивними. Кореляційний аналіз показав, що ключовим особистісним чинником, системно пов'язаним зі стресовим реагуванням досліджуваних, є особистісна тривожність, яка корелює з більшістю копінг-стратегій. На основі цих результатів було розроблено програму психологічного супроводу, метою якої є підвищення стресостійкості працівників роздрібної торгівлі через корекцію тривожності, диференціацію копінг-стратегій та формування навичок емоційної саморегуляції.

Теоретичною основою розробленої програми виступили положення транзакційної теорії стресу Р. Лазаруса та С. Фолкман, згідно з якою ефективність подолання стресу залежить не від самої ситуації, а від її суб'єктивної оцінки та обраних стратегій опанування. Важливим орієнтиром стала також концепція особистісної стресостійкості як інтегративної властивості, що поєднує когнітивний, емоційний, регулятивний та поведінковий компоненти і піддається цілеспрямованому розвитку через спеціально організований психологічний вплив. У роботі з тривожністю програма спирається на ідеї когнітивно-поведінкового підходу, який передбачає корекцію тривожних думок через виявлення їх ірраціональних компонентів та формування більш реалістичних альтернатив. Принципи

побудови програми відображають загальні положення психологічної допомоги: добровільність участі, активність учасників, конфіденційність, безоцінне сприйняття та орієнтацію на практичні навички, які можна застосовувати у повсякденній професійній діяльності.

Метою програми є підвищення рівня стресостійкості працівників роздрібної торгівлі через корекцію особистісної тривожності, формування конструктивних копінг-стратегій та розвиток навичок саморегуляції. Відповідно до поставленої мети сформульовано такі завдання програми: ознайомити учасників з природою стресу, його видами та механізмами розвитку; навчити прийомам визначення власного рівня стресу та джерел стресового напруження; сформувати навички тілесної та емоційної саморегуляції за допомогою дихальних, релаксаційних і медитативних технік; розкрити сутність конструктивних і неконструктивних копінг-стратегій та сприяти переходу від менш ефективних до більш ефективних форм опанувальної поведінки; розвинути здатність до когнітивної переоцінки стресогенних ситуацій; підвищити психологічну компетентність учасників у спілкуванні з покупцями у складних та конфліктних ситуаціях.

Програма побудована за принципом тренінгових занять і розрахована на групову роботу з невеликими групами до 10–12 учасників. Загальна тривалість програми становить 8 занять, що проводяться один раз на тиждень протягом двох місяців. Тривалість одного заняття – 90 хвилин. Така частота проведення вважається оптимальною, оскільки дозволяє учасникам у проміжках між заняттями застосовувати отримані знання та навички у реальних професійних ситуаціях, а також виконувати домашні завдання, спрямовані на закріплення матеріалу. Цільову групу програми становлять працівники роздрібної торгівлі різних посад – продавці-консультанти, касири, адміністратори торговельного залу. Враховуючи специфіку графіка роботи у торговельній сфері, заняття можуть проводитися як офлайн (на території підприємства або в орендованому приміщенні), так і у дистанційному форматі через відеозв'язок. Структуру кожного заняття складає послідовність етапів: вступна частина (5–10 хвилин)

– привітання, обговорення емоційного стану учасників, налаштування на роботу; теоретична частина (15–20 хвилин) – коротке інформаційне повідомлення з теми заняття; практична частина (40–50 хвилин) – виконання вправ, групових технік, обговорення; рефлексія та підбиття підсумків (10–15 хвилин); домашнє завдання (5 хвилин).

Тематичний план програми представлено у таблиці 3.1.

Таблиця 3.1

Тематичний план програми психологічного супроводу підвищення
стресостійкості працівників роздрібної торгівлі

№	Тема заняття	Мета заняття	Тривалість
1	Стрес у професійному житті: знайомство з темою	Сформувати уявлення про природу стресу, його види та вплив на людину	90 хв
2	Я і мій стрес: самопізнання	Допомогти учасникам визначити власні джерела стресу та рівень тривожності	90 хв
3	Тіло як ресурс: дихання та релаксація	Опанувати базові техніки тілесної саморегуляції	90 хв
4	Емоції під контролем	Сформувати навички усвідомлення та регуляції власних емоційних станів	90 хв
5	Способи реагування на стрес: копінг-стратегії	Ознайомити з конструктивними та неконструктивними копінг-стратегіями, сприяти розвитку перших	90 хв
6	Думки, які допомагають і шкодять	Сформувати навички когнітивної переоцінки стресогенних ситуацій	90 хв
7	Складний клієнт: комунікація без вигорання	Розвинути комунікативні навички для роботи з конфліктними покупцями	90 хв
8	Мої ресурси: підбиття підсумків	Закріпити отримані знання та навички, сформувати індивідуальний план підтримання стресостійкості	90 хв

Як бачимо з тематичного плану, програма побудована за принципом поступового переходу від теоретичного ознайомлення з проблематикою стресу до формування конкретних практичних навичок саморегуляції та опанувальної поведінки. Перші два заняття виконують орієнтувально-діагностичну функцію: учасники знайомляться з поняттями стресу і стресостійкості, а також досліджують власний психологічний профіль через виконання спрощених вправ на самооцінку рівня стресу та тривожності. Третє і четверте заняття зосереджені на формуванні базових навичок саморегуляції

– тілесної (через дихальні та релаксаційні техніки) та емоційної (через усвідомлення власних емоцій). П'яте і шосте заняття мають вузько спрямований характер: перше – на корекцію копінг-стратегій, друге – на роботу з тривожними думками. Сьоме заняття має практико-прикладне значення для професійної діяльності і присвячене відпрацюванню навичок взаємодії з покупцями. Завершальне заняття інтегрує отриманий досвід та забезпечує учасникам план самостійного продовження роботи над собою після завершення програми.

Зміст занять програми передбачає поєднання теоретичних елементів з практичними техніками, які підбиралися за критеріями простоти, ефективності та доступності для самостійного використання у повсякденному житті. На першому занятті учасники знайомляться між собою та з ведучим, формують групові правила, отримують теоретичну інформацію про стрес, його види (еустрес, дистрес, гострий, хронічний), типові реакції організму та фази розвитку стресової реакції за Г. Сельє. Практична частина включає вправу «Мій робочий день очима стресу», у якій учасники описують типові стресогенні моменти своєї професійної діяльності. На другому занятті проводиться вправа «Карта стресорів», у якій учасники візуалізують основні джерела стресу у своєму житті, поділяючи їх на ті, що піддаються контролю, і ті, що не залежать від їхніх дій. Окрему увагу приділяють самооцінці рівня тривожності, для чого використовується спрощений варіант тесту самоспостереження.

Третє заняття є одним з найбільш практично навантажених. Його основу становить навчання техніці діафрагмального дихання за схемою «4–4–6» (вдих чотири секунди, затримка чотири, видих шість), а також прогресивна м'язова релаксація за Е. Джекобсоном у скороченому варіанті. Учасники отримують аудіозапис релаксаційної процедури для самостійного використання вдома. Четверте заняття присвячене розвитку емоційної грамотності: учасники вчаться розрізняти та називати власні емоційні стани, ведуть протягом тижня «емоційний щоденник», у якому фіксують ситуації, що викликали сильні

емоції, та власну реакцію на них. У межах заняття використовуються техніка «Колесо емоцій» та вправа «Світлофор емоцій», що допомагає швидко ідентифікувати рівень власного емоційного збудження.

П'яте заняття має ключове значення для розвитку стресостійкості, оскільки безпосередньо торкається копінг-стратегій. На теоретичній частині учасникам у доступній формі пояснюються конструктивні (планування, пошук підтримки, позитивна переоцінка) та неконструктивні (втеча, конфронтація, дистанціювання) форми реагування на стрес. У практичній частині використовується вправа «Моя типова реакція», у якій учасники аналізують власну поведінку у нещодавній стресовій ситуації, визначають домінуючу стратегію та обговорюють з групою альтернативні способи реагування. Шосте заняття знайомить учасників з технікою когнітивної переоцінки за моделлю ABC (ситуація – думка – емоція). Учасники вчаться відстежувати автоматичні негативні думки, виявляти у них когнітивні викривлення (катастрофізація, чорно-біле мислення, читання думок) та формулювати більш реалістичні альтернативи. Заняття містить вправу «Зловив думку – перевір її», у якій група разом аналізує типові тривожні думки, що виникають у працівників торгівлі.

Сьоме заняття орієнтоване на специфіку професійної діяльності і присвячене розвитку комунікативних навичок у роботі з конфліктними покупцями. Учасники вивчають техніку «Я-повідомлень», прийоми активного слухання та техніки психологічного захисту від агресивних проявів клієнтів. У практичній частині використовується рольова гра «Складний покупець», у якій учасники по чергово програють обидві ролі та обговорюють найбільш ефективні стратегії поведінки. Завершальне восьме заняття має інтегруючий характер: учасники узагальнюють отримані знання та навички, кожен з них формулює свій індивідуальний «план підтримання стресостійкості», у якому фіксує найбільш ефективні для нього техніки саморегуляції, важливі джерела соціальної підтримки та сигнали наближення стресового виснаження. На

завершення проводиться рефлексія, у якій учасники діляться враженнями від участі в програмі та намічають подальші кроки самостійної роботи над собою.

Важливою методичною особливістю програми є орієнтація на простоту та практичність технік, що пропонуються учасникам. Цей принцип впливає зі специфіки цільової групи: працівники роздрібної торгівлі переважно не мають спеціальної психологічної підготовки, працюють у режимі високої професійної завантаженості і не мають можливості приділяти значний час складним психотехнікам. У зв'язку з цим у програмі переважають техніки, що можна виконати за 2–5 хвилин і застосувати безпосередньо на робочому місці – під час короткої перерви, перед обслуговуванням потенційно конфліктного клієнта або у момент зростання внутрішнього напруження. До таких технік належать дихальні вправи, які не потребують зовнішніх атрибутів і можуть виконуватися непомітно для оточення; короткі формули внутрішнього самонавіювання, що допомагають швидко відновити емоційну рівновагу; прийоми переключення уваги на сенсорні відчуття «тут і зараз». Складніші техніки, такі як прогресивна м'язова релаксація або ведення емоційного щоденника, рекомендуються учасникам для самостійного застосування поза робочим часом.

Необхідною умовою ефективності програми є також формування у учасників мотивації до самостійної роботи над собою після завершення основного циклу занять. З цією метою у структуру програми вбудовано систему домашніх завдань, які виконуються протягом тижня між заняттями і обговорюються на наступній зустрічі. Завдання передбачають фіксацію власних стресових ситуацій та реакцій на них, виконання обраних релаксаційних технік, ведення коротких самоспостережень за домінуючими копінг-стратегіями. На завершальному занятті кожен учасник формує індивідуальний план підтримання стресостійкості, у якому фіксує найбільш ефективні особисто для нього техніки саморегуляції, перелік ресурсних видів діяльності та сигналів-індикаторів наближення стресового виснаження, на які слід звертати увагу в подальшому. Такий підхід орієнтує учасників на

сприйняття програми не як одноразового заходу, а як старту тривалішого процесу самостійної роботи з власним психологічним станом.

Очікувані результати реалізації програми передбачають зниження рівня особистісної тривожності учасників, підвищення інтегрального показника стресостійкості, переорієнтацію копінгової поведінки у бік конструктивних стратегій (планування, позитивної переоцінки, пошуку соціальної підтримки), а також формування у працівників базового арсеналу технік саморегуляції, які можна застосовувати у повсякденній професійній діяльності. Перевірка ефективності розробленої програми буде здійснена у наступному підрозділі дослідження шляхом порівняння результатів повторної діагностики учасників за тими самими методиками, що використовувалися на констатувальному етапі.

3.2. Апробація програми та аналіз її ефективності

З метою перевірки ефективності розробленої програми психологічного супроводу підвищення стресостійкості було здійснено її апробацію в умовах реальної професійної діяльності працівників роздрібної торгівлі. Як база апробації було обрано один з магазинів торговельної мережі Sinsay – мережі магазинів одягу, що належить до сегменту масової торгівлі та представлена в Україні численними точками продажу. Вибір саме цієї мережі зумовлений типовістю умов праці її співробітників: висока інтенсивність комунікативної взаємодії з покупцями, постійні потоки клієнтів у вихідні та святкові дні, фінансова відповідальність, ненормований графік роботи та сервісні стандарти спілкування, що передбачають емоційний труд. Такі умови є характерними для більшості підприємств сучасної роздрібної торгівлі і дозволяють розглядати отримані результати як такі, що мають загальніше прикладне значення.

До участі в апробації програми було залучено 17 працівників магазину – продавців-консультантів, касирів та старших продавців, які добровільно погодилися пройти повний цикл занять. Учасники були попередньо ознайомлені з метою, тривалістю та змістом програми, після чого підтвердили свою згоду на участь у дослідженні. Перед початком занять було проведено первинну психодіагностику кожного учасника за тими самими методиками, що використовувалися на основному етапі дослідження, – Шкалою тривожності Ч. Спілбергера – Ю. Ханіна та Опитувальником копінг-стратегій Р. Лазаруса та С. Фолкман. Шкалу Холмса-Раге для повторного вимірювання після завершення програми не застосовували, оскільки вона вимірює об'єктивні життєві події минулого року, які за два місяці тривалості програми принципово не змінюються. Учасники проходили 8 занять програми відповідно до розробленого тематичного плану з частотою одне заняття на тиждень. Після завершення програми було проведено повторну діагностику за тими самими методиками, що дозволило здійснити порівняльний аналіз показників «до» і «після» психологічного впливу.

Результати порівняльного аналізу ключових психологічних показників учасників програми до та після її проходження представлено у таблиці 3.2.

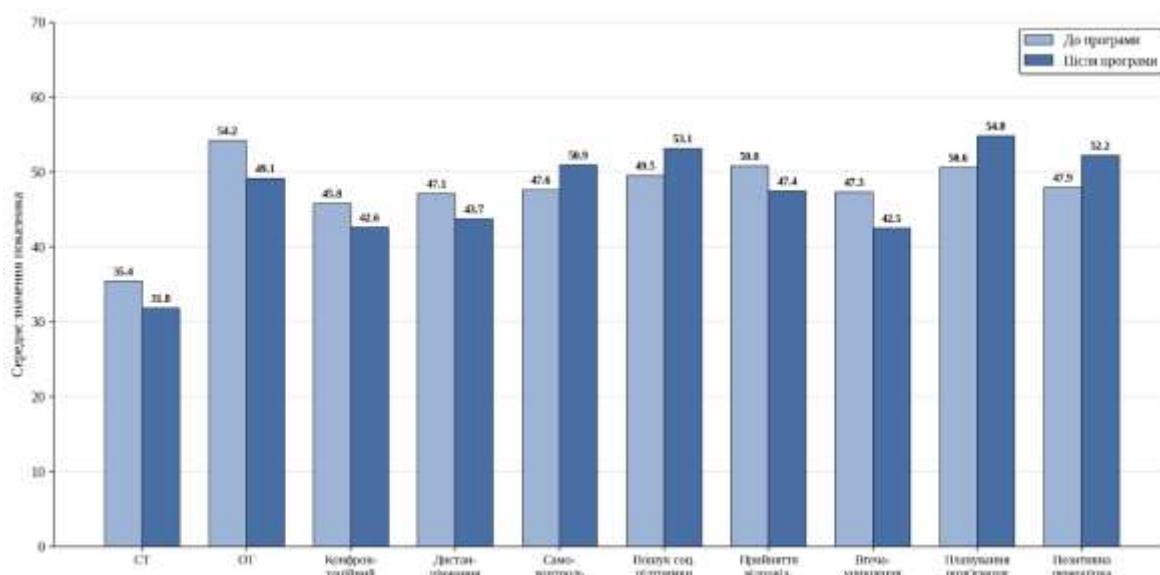
Таблиця 3.2

Показники тривожності та копінг-стратегій учасників програми до та після її проходження (n = 17)

Показник	До програми	Після програми	Різниця
Ситуативна тривожність (СТ)	35,4	31,8	-3,6
Особистісна тривожність (ОТ)	54,2	49,1	-5,1
Конфронтаційний копінг	45,8	42,6	-3,2
Дистанціювання	47,1	43,7	-3,4
Самоконтроль	47,6	50,9	+3,3
Пошук соціальної підтримки	49,5	53,1	+3,6
Прийняття відповідальності	50,8	47,4	-3,4
Втеча-уникнення	47,3	42,5	-4,8
Планування розв'язання проблеми	50,6	54,8	+4,2
Позитивна переоцінка	47,9	52,2	+4,3

Аналіз даних таблиці 3.2 свідчить про наявність невеликих, але послідовних позитивних зрушень у психологічному профілі учасників після проходження програми. Найбільш помітне зниження зафіксовано у показниках, що були мішенями цілеспрямованого корекційного впливу: рівень особистісної тривожності у середньому знизився на 5,1 пункту, ситуативної – на 3,6 пункту. Хоча отримані зрушення не виходять за межі того самого діапазону рівнів (особистісна тривожність залишилася високою, ситуативна – помірною), сам факт системного зниження свідчить про те, що навички саморегуляції та когнітивної переоцінки, отримані під час занять, дали практичний ефект. Не менш показовою є динаміка копінг-стратегій: спостерігається чітке зниження напруженості неконструктивних форм опанувальної поведінки – конфронтаційного копінгу (-3,2), дистанціювання (-3,4), втечі-уникнення (-4,8), а також прийняття відповідальності (-3,4), яке у попередніх результатах було тісно пов'язане з тривожністю та схильністю до самозвинувачення. Натомість конструктивні стратегії продемонстрували тенденцію до зростання: планування розв'язання проблеми (+4,2), позитивна переоцінка (+4,3), пошук соціальної підтримки (+3,6) та самоконтроль (+3,3). Таким чином, спостерігається саме та переорієнтація копінгової поведінки, яка передбачалася як очікуваний результат програми.

Для наочної візуалізації виявлених змін побудовано мал. 3.1.



Мал. 3.1. Порівняльна динаміка показників тривожності та копінг-стратегій учасників програми до та після її проходження ($n = 17$)

Аналіз мал. 3.1 наочно підтверджує загальну спрямованість змін. Світло-сині стовпці (дані «до програми») за показниками неконструктивних копінг-стратегій та тривожності перевищують темно-сині стовпці (дані «після програми»), тоді як за показниками конструктивних стратегій картина зворотна – темно-сині стовпці перевищують світлі. Така візуальна симетрія свідчить про те, що зміни не є хаотичними, а відображають системну переорієнтацію копінгового профілю в напрямку, передбаченому метою програми. Водночас рисунок дозволяє побачити, що масштаб виявлених зрушень є помірним: різниця між показниками «до» і «після» переважно знаходиться у межах 3–5 пунктів. Це означає, що програма дала позитивний, але неінтенсивний ефект, що цілком відповідає реальним можливостям короткої тренінгової програми, розрахованої на вісім занять. Глибока та стійка трансформація особистісної тривожності та сформованих копінгових патернів потребує значно тривалішої роботи, проте навіть отримані помірні зміни мають практичну значущість для повсякденної професійної діяльності учасників.

При оцінці ефективності програми важливо враховувати низку обмежень, що впливають із самої організації апробації. По-перше, обсяг

експериментальної групи (17 осіб) є відносно невеликим, що знижує статистичну надійність висновків і не дозволяє розглядати їх як остаточний доказ ефективності методики – радше йдеться про попередню перевірку життєздатності розробленої моделі. По-друге, дослідження не передбачало контрольної групи, тому неможливо повністю виключити вплив сторонніх чинників, не пов'язаних із програмою (зміна сезону, особисті обставини учасників, зміни в робочому середовищі). По-третє, повторна діагностика проводилася відразу після завершення програми, що не дозволяє оцінити стійкість отриманих змін у віддаленій перспективі. Незважаючи на ці обмеження, отримані результати дають підстави стверджувати, що розроблена програма у запропонованій формі є життєздатною, не викликає негативних побічних реакцій з боку учасників та забезпечує невелике, але якісно оформлене позитивне зрушення основних показників психологічного функціонування.

Окремо слід зазначити, що під час проведення занять учасники неодноразово відзначали практичну корисність окремих технік, особливо вправ на діафрагмальне дихання та техніки когнітивної переоцінки. Багато хто з них повідомляв, що почав застосовувати ці прийоми безпосередньо на робочому місці – у моменти зростання комунікативного навантаження, перед обслуговуванням потенційно складних клієнтів, у періоди підвищеного потоку покупців. Така інтеграція отриманих навичок у реальну професійну діяльність є додатковим неформальним свідченням того, що зміст програми відповідає актуальним потребам працівників роздрібної торгівлі. Якісні відгуки учасників, зібрані під час підсумкового заняття, дозволяють припустити, що позитивний ефект програми пов'язаний не лише з конкретними навичками, а й із сформованим у групі досвідом психологічної взаємодії, у межах якої учасники змогли вільно обговорити власні професійні труднощі, отримати підтримку колег і відчути, що з аналогічними проблемами стикаються й інші працівники галузі.

Важливим елементом неформального оцінювання ефективності програми стало спостереження за змінами у груповій динаміці протягом восьми занять. На початку циклу учасники демонстрували певну скутість, обережність у саморозкритті та схильність до загальних формулювань під час обговорення власних професійних труднощів. Уже починаючи з третього-четвертого заняття у групі сформувалася атмосфера психологічної безпеки, що проявлялася у готовності учасників ділитися конкретними прикладами зі своєї практики, обговорювати власні емоційні реакції на складні робочі ситуації та звертатися за порадою до колег. Така зміна групової атмосфери є важливим показником того, що програма виконує не лише навчально-корекційну функцію, а й створює простір для соціальної підтримки – одного з ключових ресурсів подолання стресу, виявленого у попередньому емпіричному аналізі. Працівники роздрібної торгівлі, чия професійна діяльність часто пов'язана з ізольованим переживанням комунікативного навантаження, отримали можливість поділитися досвідом з колегами та усвідомити, що їхні труднощі мають загальний професійний характер, а не є особистими недоліками.

Поряд із кількісними показниками і груповою динамікою важливо звернути увагу на змістовну якість виявлених зрушень. Особливо показовими є зміни за двома взаємопов'язаними шкалами – прийняттям відповідальності та втечею-уникненням. Зниження показника прийняття відповідальності (-3,4) у поєднанні зі зниженням втечі-уникнення (-4,8) свідчить про те, що учасники програми поступово відмовляються як від крайнощів самозвинувачення, так і від крайнощів пасивного уникнення проблем – двох протилежних, але однаково неконструктивних реакцій на стрес. Натомість приріст показників планування розв'язання проблеми та позитивної переоцінки відображає рух у бік більш збалансованого, активно-конструктивного типу опанувальної поведінки, у якому особистість визнає реальність складної ситуації, аналізує власні ресурси для її подолання та формує позитивну смислову перспективу. Така трансформація копінгового профілю, навіть будучи помірною за обсягом,

відображає саме ту якісну переорієнтацію, яка передбачалася як основна мета програми.

Узагальнюючи результати апробації, можна стверджувати, що розроблена програма психологічного супроводу підвищення стресостійкості працівників роздрібної торгівлі довела свою практичну спроможність на матеріалі вибірки з 17 співробітників торговельної мережі Sinsay. Програма забезпечила невелике, але послідовне покращення показників тривожності та копінгової поведінки учасників, переорієнтацію їхнього копінгового профілю у бік конструктивних стратегій та формування базового арсеналу технік саморегуляції. Виявлена ефективність дозволяє рекомендувати програму як основу для подальшої систематичної психологічної роботи з персоналом торговельних підприємств – за умови розширення тривалості циклу занять, збільшення обсягу практичної частини та забезпечення подальшого психологічного супроводу учасників після завершення базового курсу.

Висновки до розділу 3

На основі результатів емпіричного дослідження було розроблено програму психологічного супроводу підвищення стресостійкості працівників роздрібної торгівлі, яка побудована за принципом тренінгових занять і складається з 8 зустрічей тривалістю 90 хвилин, що проводяться один раз на тиждень. Програма спирається на положення трансакційної теорії стресу та когнітивно-поведінкового підходу і спрямована на корекцію особистісної тривожності, формування конструктивних копінг-стратегій і розвиток базових навичок тілесної та емоційної саморегуляції, з урахуванням специфіки професійної діяльності працівників сфери торгівлі.

Апробація програми, проведена на вибірці з 17 співробітників торговельної мережі Sinsay, засвідчила її практичну спроможність та позитивну спрямованість впливу: у учасників зафіксовано невелике, але

послідовне зниження рівня особистісної (-5,1) та ситуативної (-3,6) тривожності, а також переорієнтація копінгового профілю у бік конструктивних стратегій – зростання показників планування розв’язання проблеми, позитивної переоцінки, пошуку соціальної підтримки і самоконтролю при одночасному зниженні напруженості неконструктивних стратегій. Хоча обсяг виявлених зрушень є помірним, отримані результати дозволяють рекомендувати програму як основу для подальшої систематичної психологічної роботи з персоналом торговельних підприємств.

ВИСНОВКИ

У результаті проведеного теоретичного та емпіричного дослідження особистісних психологічних особливостей стресостійкості працівників роздрібної торгівлі вдалося розв'язати поставлені у роботі завдання та сформулювати низку узагальнень, що мають як наукове, так і практичне значення. Представлене дослідження дало можливість охарактеризувати стресостійкість як інтегративну психологічну властивість, виявити її особистісні детермінанти, описати специфіку професійного середовища працівників торговельної сфери, а також розробити та апробувати програму психологічного супроводу, спрямовану на підвищення стресостійкості представників цієї професійної групи.

Здійснений теоретичний аналіз дозволив встановити, що поняття стресу та стресостійкості становлять взаємопов'язану концептуальну пару, яка утворює ядро сучасної психології адаптації. Стрес у сучасній науці тлумачиться як складна психофізіологічна реакція особистості на стресогенні чинники, що набуває конструктивної (еустрес) або деструктивної (дистрес) форми залежно від співвідношення вимог ситуації та наявних ресурсів подолання. Стресостійкість розглядається як інтегративна властивість особистості, що забезпечує збереження функціональності та психологічної рівноваги в умовах підвищеного навантаження, поєднуючи вроджені психофізіологічні передумови з ресурсами, що формуються у процесі життєдіяльності та піддаються цілеспрямованому розвитку.

Аналіз наукової літератури показав, що особистісні психологічні чинники стресостійкості утворюють складну ієрархічно організовану систему, у якій інтегруються емоційно-регулятивні, когнітивні, мотиваційні та смислові компоненти. Серед ключових детермінант виокремлено особистісну тривожність, емоційну саморегуляцію, емоційний інтелект, копінг-стратегії, самооцінку, локус контролю та смислові орієнтири особистості. Системний характер цих чинників зумовлює необхідність комплексного підходу як до їх

дослідження, так і до розробки програм психологічного впливу, спрямованих на підвищення стресостійкості особистості.

Охарактеризовано професійну діяльність працівників роздрібної торгівлі як специфічне стресогенне середовище, психологічна напруженість якого зумовлена постійною комунікативною взаємодією, емоційним трудом, когнітивним багатозадачним навантаженням, фінансовою відповідальністю, конфліктним характером сервісних контактів та ненормованістю робочого графіка. Накладання цих професійних стресорів на загальний контекст тривалого воєнного стану формує умови підвищеного ризику розвитку професійного вигорання, тривожних та психосоматичних порушень, що актуалізує потребу в системній психологічній підтримці працівників торговельної сфери.

Емпіричне дослідження, проведене на вибірці з 50 працівників сфери роздрібної торгівлі за допомогою Шкали Т. Холмса і Р. Раге, Опитувальника копінг-стратегій Р. Лазаруса та С. Фолкман і Шкали тривожності Ч. Спілбергера – Ю. Ханіна, виявило виразну суперечливість психологічного профілю досліджуваних. Переважна частина вибірки (74%) демонструє високу або наближену до помірної інтегральну стресостійкість, проте 88% мають високий рівень особистісної тривожності, а напруженість усіх копінг-стратегій знаходиться у середньому пограничному діапазоні. Кореляційний аналіз показав, що ключовим особистісним чинником стресового реагування досліджуваних є особистісна тривожність, яка демонструє статистично значущі взаємозв'язки з п'ятьма з восьми копінг-стратегій та з ситуативною тривожністю. Сформульована гіпотеза знайшла часткове підтвердження: висока особистісна тривожність дійсно пов'язана з підвищеною напруженістю копінгової поведінки, проте цей зв'язок має універсальний, а не диференційований характер.

На основі результатів емпіричного дослідження розроблено програму психологічного супроводу підвищення стресостійкості працівників роздрібної торгівлі, побудовану за принципом тренінгових занять і розраховану на 8

зустрічей тривалістю 90 хвилин кожна. Програма ґрунтується на положеннях трансакційної теорії стресу та когнітивно-поведінкового підходу і спрямована на корекцію особистісної тривожності, формування конструктивних копінг-стратегій та розвиток навичок тілесної та емоційної саморегуляції з урахуванням специфіки професійної діяльності у сфері торгівлі.

Апробація розробленої програми на вибірці з 17 співробітників торговельної мережі Sinsay засвідчила її практичну спроможність та позитивну спрямованість впливу. У учасників зафіксовано невелике, але послідовне зниження рівнів особистісної (-5,1) та ситуативної (-3,6) тривожності, а також переорієнтацію копінгового профілю у бік конструктивних стратегій. Виявлена ефективність дозволяє рекомендувати програму як основу для подальшої систематичної психологічної роботи з персоналом торговельних підприємств.

Перспективи подальших досліджень за обраною темою вбачаються у розширенні вибірки за рахунок працівників різних сегментів роздрібно́ї торгівлі, проведенні лонгitudних досліджень для оцінки стійкості ефекту психологічної програми у віддаленій перспективі, а також у розширенні діагностичного комплексу за рахунок методик, що вимірюють резильєнтність, емоційний інтелект та смислові орієнтири особистості. Окремий напрям подальшої роботи може бути пов'язаний з адаптацією розробленої програми до особливостей роботи у різних форматах торговельних підприємств – від невеликих магазинів до великих супермаркетів і онлайн-сервісів. Здійснене дослідження є першим кроком у систематичному вивченні психологічного благополуччя працівників української роздрібно́ї торгівлі та може бути використане як методологічна база для подальших наукових розвідок у цьому напрямі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Антонець О. Особливості прояву стресостійкості у студентської молоді. *Збірник наукових матеріалів I Міжнародної науково-практичної конференції*. Полтава, 2023. С. 24–27.
2. Бардин Н. М., Жидецький Ю. Ц., Кіржецький Ю. І. та ін. Стресостійкість : навч. посіб. / за ред. Я. М. Когути. Львів : Львівський держ. ун-т внутрішніх справ, 2021. 204 с.
3. Беляєв С. Б., Кондрацька Л. В., Бабельчук О. І. Система розвитку стресостійкості в умовах закладу вищої освіти. *Академічні візії*. 2024. Вип. 33. 11 с.
4. Білоус Р. М., Саннікова І. С. Психологічні особливості тривожності студентської молоді. *Теорія і практика сучасної психології*. 2019. Вип. 5, ч. 2. С. 25–28.
5. Бобрик М. Хронічний стрес під час війни та його метаболічні наслідки. *Клінічна ендокринологія та ендокринна хірургія*. 2024. № 4. С. 86.
6. Борисенко Л. Л., Корват Л. В. Психологічні особливості депресивних станів осіб в умовах воєнного стану в Україні. *Перспективи та інновації науки*. 2022. № 9 (14). С. 53–65.
7. Бочарникова А. О. Дослідження особливостей стресостійкості здобувачів вищої освіти. *Сьома міжнародна конференція молодих учених «Харківський природничий форум»* : зб. наук. пр. Харків : ХНПУ імені Г. С. Сковороди, 2024. С. 138–139.
8. Бурбан Н., Гузенко І. Особливості стресостійкості й адаптивних здібностей до стресу майбутніх військовослужбовців. *Педагогіка і психологія професійної освіти*. 2019. № 1. С. 105–116.
9. Висідалко Н. Л., Бабенко А. Психологічний аналіз стресу в навчальній діяльності студентів. *Молодий вчений*. 2016. № 12.1 (40). С. 199–201.

10. Власенко С. Б. Психологічна допомога особам, які знаходяться в стані травматичної кризи. *Юридична психологія*. 2018. № 2. С. 59–71.
11. Галієва О. М. Диференціація понять «тривога» та «тривожність». *Психологія та соціальна робота*. 2019. Вип. 1 (49). С. 32–48.
12. Гоженко А. І., Гришко Ю. М. Хронічний стрес та його метаболічне забезпечення. *Актуальні проблеми сучасної медицини: Вісник Української медичної стоматологічної академії*. 2019. Т. 19, № 4. С. 123–129. <https://doi.org/10.31718/2077-1096.19.4.123>
13. Гуменюк Р., Іванина В. Тривожність та розвиток стресостійкості здобувачів вищої освіти під час воєнного стану. *Актуальні проблеми професійної педагогіки та освіти: досвід, новачі, перспективи* : зб. матеріалів Міжнар. наук.-практ. конф. Львів, 2024. С. 561–563.
14. Даніляк О. К., Маринець С.-А., Заячківська О. Еволюція знань про стрес: від Ганса Сельє до сучасних досягнень. *Праці НТШ Медичні науки*. 2016. Т. XLV. С. 27–40.
15. Дубчак Г. М. Психологічні основи професійної стресостійкості майбутніх фахівців : монографія. Київ : Талком, 2017. 321 с.
16. Зливков В. Л., Лукомська С. О., Федан О. В. Психодіагностика особистості у кризових життєвих ситуаціях. Київ : Педагогічна думка, 2016. 219 с.
17. Іваненко В. С. Стресостійкість, як вид психологічної особистості. *Інформаційно-психологічна та техногенна безпека: історичні аспекти, особливості захисту суспільства та особистості*. 2022. С. 18–20.
18. Іванова Т. Тривога як психологічний феномен. *Вісник Львівського університету. Серія психологічні науки*. 2020. Вип. 6. С. 72–78.
19. Калошин В. Ф. Філософське ставлення до стресу: психологічний практикум. *Управління школою*. 2017. № 46. С. 90–94.
20. Когут О. О. Психологія стресостійкості особистості : автореф. дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.07. Переяслав, 2021. 42 с.

21. Кононова М., Кучма Т. Сутність стресу як психологічної категорії. *Молодий вчений*. 2021. № 1 (89). С. 28–32. <https://doi.org/10.32839/2304-5809/2021-1-89-6>
22. Корнієнко І. О. Психологія опанувальної поведінки особистості : монографія. Мукачєво : РВУ МДУ, 2017. 465 с.
23. Кравцова О. К. Стресостійкість особистості як психологічний феномен: основні теоретичні підходи. *Вісник післядипломної освіти*. 2019. № 7 (36). С. 98–117. [https://doi.org/10.32405/2522-9931-7\(36\)-98-117](https://doi.org/10.32405/2522-9931-7(36)-98-117)
24. Кудінова М. С. Теоретичні підходи до визначення сутності поняття «стресостійкість». *Молодий вчений*. 2019. № 3 (67). С. 137–143. <https://doi.org/10.32839/2304-5809/2019-3-67-28>
25. Куліш О. В. Особливості стресостійкості у осіб різної статі. *Актуальні проблеми психології стрес-менеджменту* : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (26–27 квіт. 2019 р.). Черкаси : ЧНУ ім. Б. Хмельницького, 2019. С. 60–63.
26. Кушнір Ю. В., Яремійчук О. В. Особливості прояву стресостійкості в осіб із різними когнітивними стилями. *Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: Психологія*. 2021. Вип. 4. С. 56–59.
27. Льовкіна О. Л. Хронічний стрес як основний ініціюючий та підтримуючий механізм розвитку стрес-індукованого непліддя. *Biomedical and Biosocial Anthropology*. 2016. № 27. С. 143–146.
28. Максимова Н., Максимов М. Вплив ситуації хронічного стресу на уявлення підлітків про своє майбутнє. *Психологічний журнал*. 2024. № 2 (8). С. 61–72.
29. Мащак С. О., Вихор М. Б. Особливості впливу стресу на психічне здоров'я військовослужбовців. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Психологія*. 2023. Вип. 3. С. 18–22. <https://doi.org/10.32782/psy-visnyk/2023.3.3>
30. Мельник Ю. Б., Стаднік А. В. Шкала депресії, тривоги та стресу : методичний посібник. Харків : ХОГОКЗ, 2023. 12 с.

31. Мельничук І. Я., Горська Г. О. Особливості використання копінг-стратегій за різних рівнів стресу в юнацькому віці. *Наукові записки. Серія: Психологія*. 2023. Вип. 1. С. 52–57. <https://doi.org/10.32782/cusu-psy2023-1-7>
32. Михайлова О. І. Стрес. Формування стресостійкості особистості : корекційно-розвиткова програма. Ніжин : НДУ ім. М. Гоголя, 2022. 55 с.
33. Москалець В. П. Психологія особистості : підручник. 2-ге вид. Київ ; Івано-Франківськ : Нова Зоря, 2020. 436 с.
34. Найчук В. В., Лесніченко Н. П. Розвиток стресостійкості особистості засобами арттерапії в умовах воєнного стану. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Психологія*. 2024. Вип. 2. С. 133–136. <https://doi.org/10.32782/psy-visnyk/2024.2.26>
35. Невейкіна Г. І. Формування стресостійкості. Пошук психологічних ресурсів для подолання стресу. *The 3rd International scientific and practical conference «Technologies in education in schools and universities»*. 2024. С. 267–269.
36. Неудачина Т. І. Психосоціальний стрес: прояви та техніки його подолання : рек. бібліограф. покажч. / відп. ред. О. Г. Коробкіна. Харків : ХНПУ, 2020. 49 с.
37. Нікітенко Г. О. Психологічні особливості формування стресостійкості особистості в умовах воєнного стану. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія Психологічні науки*. 2023. Вип. 15 (2). С. 51–57.
38. Овчаренко О. Ю. Психологія стресу та стресових розладів : навч. посіб. Київ : Ун-т «Україна», 2023. 266 с.
39. Омельченко Я. М. Значення типу реагування на стрес значимих дорослих у процесі формування стресостійкості особистості. *Psychological Journal*. 2019. Т. 5, № 12. С. 169–181. <https://doi.org/10.31108/1.2019.5.12>
40. Орос М. М., Гал А. В. Стрес, дистрес, його види та корекція. *Ліки України*. 2021. № 7 (253). С. 32–35. [https://doi.org/10.37987/1997-9894.2021.7\(253\).245660](https://doi.org/10.37987/1997-9894.2021.7(253).245660)

41. Панасенко Е. А., Савіщенко В. М. Стресостійкість особистості в дискурсі психологічних досліджень. *Габітус*. 2024. Вип. 66. С. 31–42.
42. Петрова Л. Психологічна компетентність як ресурс стресостійкості: заняття з елементами тренінгу. *Психолог*. 2016. № 9–10. С. 29–34.
43. Степова А. С. Психологічні особливості стресостійкості осіб юнацького віку. *Молодий вчений*. 2018. № 9 (61). С. 314–315.
44. Тептюк Ю. Психологічні умови розвитку стресостійкості особистості у дорослому віці. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Військово-спеціальні науки*. 2018. Вип. 1. С. 44–47.
45. Титаренко Т. М. Психологічне здоров'я особистості: засоби самопомогі в умовах тривалої травматизації : монографія. Кропивницький, 2018. 160 с.
46. Тютюнник Л. Л. Поняття стресостійкості особистості в сучасному науковому дискурсі. *Габітус*. 2020. Вип. 13, т. 2. С. 82–86.
<https://doi.org/10.32843/2663-5208.2020.13-2.26>
47. Філюхіна М. О. Особливості стресу у дорослому віці та засоби його подолання. *Освіта і наука*. 2021. № 1.
48. Хаустова О. О., Авраменко О. М. Стрес та тривога: психосоматичний підхід до терапії. *Неврологія. Психіатрія. Лікаря-практику. Український медичний часопис*. 2023. № 5 (157). С. 3–6.
49. Хома Д. О., Дідух М. М. Теоретичні аспекти дослідження стресостійкості. *Актуальні питання виявлення та розкриття злочинів Національною поліцією: вітчизняний та зарубіжний досвід* : матеріали Міжнар. наук.-практ. круглого столу (Київ, 19 лют. 2020 р.). Київ : Нац. акад. внутр. справ, 2020. С. 227–230.
50. Шулякова М., Рациборинська-Полякова Н. Вплив хронічного стресу на організм людини та роль психоедукації у редукції його психічних проявів. *Психосоматична медицина та загальна практика*. 2024. Т. 9, № 1. С. 1–6.

51. Besaw J., Chapman A. Psychological Flexibility and Resilience to Stress: A Review of Current Research. *Journal of Contextual Behavioral Science*. 2022. Vol. 26. P. 226–234. <https://doi.org/10.1016/j.jcbs.2022.08.005>
52. Bulley C., Thoires K., Deary V. Resilience in the face of chronic illness and disability: Current insights and future directions. *Psychology, Health & Medicine*. 2023. Vol. 28, No. 1. P. 80–96. <https://doi.org/10.1080/13548506.2022.2114661>
53. Crum A. J., Jamieson J. P., Akinola M. Optimizing stress: An integrated intervention for regulating stress responses. *Emotion*. 2020. Vol. 20, No. 1. P. 120–125. <https://doi.org/10.1037/emo0000670>
54. Goleman D. Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ. New York : Bantam Books, 2020. 384 p.
55. Jamieson J. P., Crum A. J., Goyer J. P., Marotta M. E., Akinola M. Optimizing stress responses with reappraisal and mindset interventions: an integrated model. *Anxiety, Stress, & Coping*. 2018. Vol. 31, No. 3. P. 245–261. <https://doi.org/10.1080/10615806.2018.1442615>
56. Kalisch R., Baker D. G., Basten U. et al. The resilience framework as a strategy to combat stress-related disorders. *Nature Human Behaviour*. 2017. Vol. 1, No. 11. P. 784–790. <https://doi.org/10.1038/s41562-017-0200-8>
57. Kivimäki M., Steptoe A. Effects of stress on the development and progression of cardiovascular disease. *Nature Reviews Cardiology*. 2018. Vol. 15, No. 4. P. 215–229. <https://doi.org/10.1038/nrcardio.2017.189>
58. Masten A. S., Lucke C. M., Nelson K. M., Stallworthy I. C. Resilience in development and psychopathology: Multisystem perspectives. *Annual Review of Clinical Psychology*. 2021. Vol. 17. P. 521–549. <https://doi.org/10.1146/annurev-clinpsy-081219-120307>
59. Mayer J. D., Salovey P., Caruso D. R. Emotional intelligence: Theory, findings, and implications. *Psychological Inquiry*. 2019. Vol. 15 (3). P. 197–215.

60. Southwick S. M., Charney D. S. Resilience: The Science of Mastering Life's Greatest Challenges. 2nd ed. Cambridge : Cambridge University Press, 2018. 228 p.

ДОДАТКИ

Додаток А

Шкала визначення стресостійкості та соціальної адаптації Т. Холмса і Р. Раге

Призначення. Методика розроблена американськими психіатрами Т. Холмсом і Р. Раге у 1967 році з метою визначення ступеня опірності особистості стресу через оцінку життєвих подій, що відбулися з людиною протягом останнього року. Методика ґрунтується на положенні, згідно з яким будь-яка значуща життєва подія – незалежно від її позитивного чи негативного забарвлення – вимагає від особистості адаптаційних зусиль, а їх кумулятивний обсяг дозволяє прогнозувати ризик розвитку стрес-зумовлених порушень.

Інструкція. Уважно прочитайте наведений нижче перелік життєвих подій. Позначте всі події, які сталися з Вами протягом останнього року. Якщо певна подія повторювалася декілька разів, позначте її стільки разів, скільки вона відбулася.

Перелік подій та їх стресовий бал:

№	Життєва подія	Бали
1	Смерть чоловіка/дружини	100
2	Розлучення	73
3	Розрив з партнером, припинення стосунків	65
4	Тюремне ув'язнення	63
5	Смерть близького члена сім'ї	63
6	Травма або хвороба	53
7	Одруження	50
8	Звільнення з роботи	47
9	Примирення з чоловіком/дружиною	45
10	Вихід на пенсію	45
11	Зміна стану здоров'я членів сім'ї	44
12	Вагітність	40
13	Сексуальні проблеми	39
14	Поява нового члена сім'ї	39
15	Реорганізація на роботі	39
16	Зміна фінансового стану	38
17	Смерть близького друга	37
18	Зміна сфери професійної діяльності	36
19	Зростання кількості сварок з партнером	35
20	Кредит на велику суму (купівля житла, авто)	31
21	Закінчення терміну виплати позики, борги	30
22	Зміна посадових обов'язків на роботі	29

23	Залишення дому дітьми (одруження, навчання)	29
24	Проблеми з родичами чоловіка/дружини	29
25	Видатне особисте досягнення	28
26	Чоловік/дружина починає або припиняє роботу	26
27	Початок або закінчення навчання	26
28	Зміна умов життя	25
29	Перегляд особистих звичок	24
30	Конфлікти з керівництвом	23
31	Зміна умов праці або графіка	20
32	Зміна місця проживання	20
33	Зміна навчального закладу	20
34	Зміна звичок дозвілля	19
35	Зміна релігійної активності	19
36	Зміна соціальної активності	18
37	Невелика позика, кредит	17
38	Зміни у режимі сну	16
39	Зміни у частоті родинних зустрічей	15
40	Зміна харчових звичок	15
41	Відпустка, канікули	13
42	Свята (Різдво, Новий рік)	12
43	Незначні правопорушення	11

Обробка та інтерпретація результатів. Підраховується сума балів за всіма позначеними подіями. Інтерпретація: – 150 балів і менше – висока стресостійкість, незначна ймовірність розвитку розладів; – 150–199 балів – висока стресостійкість, помірний рівень опору стресу; – 200–299 балів – порогова стресостійкість, ризик розвитку психосоматичних захворювань близько 50%; – 300 балів і більше – низька стресостійкість, ризик розвитку психосоматичних захворювань зростає до 80–90%.

Опитувальник копінг-стратегій Р. Лазаруса та С. Фолкман (Ways of Coping Questionnaire, WCQ)

Призначення. Методика розроблена Р. Лазарусом і С. Фолкман у 1988 році на основі трансакційної теорії стресу. Опитувальник призначений для діагностики переважних копінг-стратегій (стратегій опанувальної поведінки) особистості у складних життєвих ситуаціях. Складається з 50 тверджень, які об'єднані у 8 шкал.

Шкали методики:

1. Конфронтаційний копінг (пункти 2, 3, 13, 21, 26, 37);
2. Дистанціювання (пункти 8, 9, 11, 16, 32, 35);
3. Самоконтроль (пункти 6, 10, 27, 34, 44, 49, 50);
4. Пошук соціальної підтримки (пункти 4, 14, 17, 24, 33, 36);
5. Прийняття відповідальності (пункти 5, 19, 22, 42);
6. Втеча–уникнення (пункти 7, 12, 25, 31, 38, 41, 46, 47);
7. Планування розв'язання проблеми (пункти 1, 20, 30, 39, 40, 43);
8. Позитивна переоцінка (пункти 15, 18, 23, 28, 29, 45, 48).

Інструкція. Вам пропонуються 50 тверджень, що стосуються поведінки у важкій життєвій ситуації. Оцініть, як часто дані варіанти поведінки проявляються у Вас, обравши один з варіантів: «ніколи» (0 балів), «рідко» (1 бал), «іноді» (2 бали), «часто» (3 бали).

Текст опитувальника. «Опинившись у важкій ситуації, я...»:

1. ...зосереджувався на тому, що мені потрібно було робити далі — на наступному кроці.
2. ...починав щось робити, знаючи, що це все одно не буде працювати, головне — робити хоч щось.
3. ...намагався схилити вищих до того, щоб вони змінили свою думку.
4. ...говорив з іншими, щоб більше дізнатися про ситуацію.
5. ...критикував і докоряв себе.
6. ...намагався не спалювати за собою мости, залишаючи все як є.

7. ...сподівався на чудо.
8. ...підкорявся долі: буває, що мені не щастить.
9. ...поводився так, ніби нічого не сталося.
10. ...намагався не показувати своїх почуттів.
11. ...намагався побачити в ситуації щось позитивне.
12. ...спав більше звичайного.
13. ...зривав своє роздратування на тих, хто навлік на мене проблеми.
14. ...шукав співчуття і розуміння у когось.
15. ...у мене виникала потреба виразити себе творчо.
16. ...намагався забути все це.
17. ...звертався за допомогою до спеціалістів.
18. ...змінювався або зростав як особистість у позитивну сторону.
19. ...вибачався або намагався все загладити.
20. ...складав план дій.
21. ...намагався якось виразити свої почуття.
22. ...розумів, що сам спричинив цю проблему.
23. ...набирався досвіду в цій ситуації.
24. ...говорив з ким-небудь, хто міг конкретно допомогти в цій ситуації.
25. ...намагався поліпшити своє самопочуття їжею, випивкою, курінням або ліками.
26. ...ризиковав наосліп.
27. ...намагався діяти не занадто поспішно, довіряючись першому пориву.
28. ...знаходив нову віру в щось.
29. ...заново відкривав для себе щось важливе.
30. ...щось змінював так, що все налагоджувалося.
31. ...загалом уникав спілкування з людьми.
32. ...не допускав це до себе, намагаючись про це особливо не задумуватися.
33. ...просив поради у родича або друга, яких поважав.
34. ...намагався, щоб інші не дізналися, як погано обстоять справи.

35. ...відмовлявся сприймати це занадто серйозно.
36. ...говорив про те, що я відчуваю.
37. ...стояв на своєму і боровся за те, чого хотів.
38. ...вимішував це на інших людях.
39. ...користувався минулим досвідом — мені доводилося вже потрапляти в такі ситуації.
40. ...знав, що треба робити, і подвоював свої зусилля, щоб все налагодити.
41. ...відмовлявся вірити, що це справді сталося.
42. ...давав обіцянку, що наступного разу все буде по-іншому.
43. ...знаходив кілька інших способів вирішення проблеми.
44. ...намагався, щоб мої емоції не занадто заважали мені в інших справах.
45. ...щось змінював у собі.
46. ...хотів, щоб все це швидше якось вирішилося або закінчилося.
47. ...уявляв собі, фантазував, як все це могло б обернутися.
48. ...молився.
49. ...прокручував у голові, що мені сказати або зробити.
50. ...думав про те, як би в даній ситуації діяла людина, якою я захоплююся, і намагався наслідувати її.

Обробка та інтерпретація. Підраховується сума балів за кожною шкалою. Кожна шкала перетворюється на стандартизований показник за формулою: (сума балів / максимальний бал шкали) $\times$ 100. Інтерпретація рівня використання стратегії: 0–40 балів – низький рівень напруженості копінгу, адаптивний варіант; 40–60 балів – середній рівень, адаптаційний потенціал у пограничному стані; понад 60 балів – висока напруженість копінгу, виражена дезадаптація. Стратегії 1, 3, 4, 7, 8 (планування, самоконтроль, пошук підтримки, позитивна переоцінка) є переважно конструктивними; стратегії 2, 5, 6 (конфронтація, втеча–уникнення, дистанціювання) – переважно неконструктивними.

Шкала тривожності Ч. Спілбергера – Ю. Ханіна (State-Trait Anxiety Inventory, STAI)

Призначення. Методика розроблена Ч. Спілбергером (1970) та адаптована Ю. Ханіним. Призначена для диференційованого вимірювання двох видів тривожності: ситуативної (реактивної) – тривожності як стану в конкретний момент часу, та особистісної – тривожності як стійкої риси особистості. Методика складається з 40 тверджень: 20 для оцінки ситуативної тривожності та 20 – особистісної.

Інструкція до Шкали ситуативної тривожності. Прочитайте уважно кожне з наведених тверджень і оберіть відповідний варіант залежно від того, як Ви себе почуваєте В ДАНИЙ МОМЕНТ. Над твердженнями довго не замислюйтеся, оскільки правильних чи неправильних варіантів відповідей немає. Варіанти відповідей: «ні, це не так» (1 бал), «можливо, так» (2 бали), «вірно» (3 бали), «цілком вірно» (4 бали).

Шкала ситуативної тривожності (СТ):

1. Я спокійний.
2. Мені ніщо не загрожує.
3. Я перебуваю в напруженні.
4. Я внутрішньо скутий.
5. Я відчуваю себе вільно.
6. Я засмучений.
7. Мене хвилюють можливі невдачі.
8. Я відчуваю душевний спокій.
9. Я стривожений.
10. Я відчуваю внутрішнє задоволення.
11. Я впевнений в собі.
12. Я нервуюсь.
13. Я не знаходжу собі місця.
14. Я напружений.

15. Я не відчуваю скутості, напруження.

16. Я задоволений.

17. Я стурбований.

18. Я дуже збуджений і мені не по собі.

19. Мені радісно.

20. Мені приємно.

Інструкція до Шкали особистісної тривожності. Прочитайте уважно кожне з наведених тверджень і оберіть відповідний варіант залежно від того, як Ви себе відчуваєте ЗВИЧАЙНО. Варіанти відповідей: «майже ніколи» (1 бал), «іноді» (2 бали), «часто» (3 бали), «майже завжди» (4 бали).

Шкала особистісної тривожності (ОТ):

1. У мене буває піднесений настрій.
2. Я буваю дратівливим.
3. Я легко впадаю в розпач.
4. Я хотів би бути таким же щасливим, як і інші.
5. Я тяжко переживаю неприємності та довго не можу про них забути.
6. Я відчуваю приплив сил і бажання працювати.
7. Я спокійний, урівноважений та зібраний.
8. Мене турбують можливі труднощі.
9. Я дуже переживаю через дрібниці.
10. Я буваю цілком щасливий.
11. Я все приймаю близько до серця.
12. Мені не вистачає впевненості в собі.
13. Я відчуваю себе беззахисним.
14. Я намагаюся уникати критичних ситуацій і труднощів.
15. У мене буває хандра.
16. Я буваю задоволений.
17. Усілякі дрібниці відволікають і хвилюють мене.
18. Буває, що я відчуваю себе невдахою.

19. Я врівноважена людина.

20. Мене охоплює неспокій, коли я думаю про свої справи і турботи.

Обробка та інтерпретація результатів. Підрахунок здійснюється за формулами: – Ситуативна тривожність (СТ) = $\Sigma 1 - \Sigma 2 + 35$, де $\Sigma 1$ – сума балів за прямими пунктами (3, 4, 6, 7, 9, 12, 13, 14, 17, 18); $\Sigma 2$ – сума балів за оберненими пунктами (1, 2, 5, 8, 10, 11, 15, 16, 19, 20). – Особистісна тривожність (ОТ) = $\Sigma 1 - \Sigma 2 + 35$, де $\Sigma 1$ – сума балів за прямими пунктами (2, 3, 4, 5, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 20); $\Sigma 2$ – сума балів за оберненими пунктами (1, 6, 7, 10, 16, 19).

Інтерпретація рівня тривожності: – до 30 балів – низький рівень тривожності; – 31–45 балів – помірний рівень тривожності; – 46 балів і більше – високий рівень тривожності.