**МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ**

**ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**Факультет соціально-гуманітарних технологій, спорту та реабілітації**

**Кафедра психології, педагогіки та суспільних дисциплін**

# КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

**на тему: Психологічні особливості стресостійкості фахівців сфери продажу**

Здобувача вищої освіти другого (магістерського) рівня групи ПСМЗ-24-1 спеціальності 053 «Психологія» ОПП «Психологія. Психологія бізнесу»

_____ **О.О. Степаненко**

підпис здобувача вищої освіти

Науковий керівник

_____ **І.О. ПЄТУХОВА**

підпис керівника

к. пед. наук, доцент

Гарант освітньо-професійної програми

_____ **Т.А. ТКАЧУК**

підпис керівника ОПП

д. психол. наук, професор

Допущено до захисту за рішенням кафедри психології, педагогіки та суспільних дисциплін протокол №6 від «5» грудня 2025

Завідувач кафедри

_____ **І.О. ПЄТУХОВА,**

підпис

к. пед. н., доцент

Ірпінь 2026

Реєстрація № 20 06-02-2026
(дата) (підпис відповідальної особи)

Результат перевірки _____ _____
_____ (дата) (підпис)
(до захисту, на доопрацювання)

Результат захисту 84 4,5 B 09.02.26
(оцінка) (дата) (підпис)

Голова комісії: _____ Андрій МАСЛЮК
(підпис) (ініціали, ПІБ)

Члени комісії:

_____ Таїсія ТКАЧУК
(підпис) (ініціали, ПІБ)

_____ Олена ЛЬОВКІНА
(підпис) (ініціали, ПІБ)

_____ Інна КОВАЛЕНКО
(підпис) (ініціали, ПІБ)

**МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ**
**ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Факультет соціально-гуманітарних технологій, спорту та реабілітації
Кафедра психології, педагогіки та суспільних дисциплін
Спеціальність 053 «Психологія»
Освітньо-професійна програма «Психологія. Психологія бізнесу»

Завідувач кафедри психології,
педагогіки та суспільних дисциплін
_____ І.О. ПЄТУХОВА

**Завдання на кваліфікаційну роботу**
**здобувачу вищої освіти**
Степаненко О.О.

1. Тема кваліфікаційної роботи: Психологічні особливості стресостійкості фахівців сфери продажу
Затверджена наказом ректора № 1761 від «25» листопада 2024 р.
2. Строк здачі закінченої роботи лютий 2026 року.
3. Цільова установка:
Об'єкт дослідження – стресостійкість фахівці сфери продажу
Предмет дослідження – психологічні особливості стресостійкості фахівців сфери продажу.
Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити психологічні особливості стресостійкості працівників сфери продажу, розробити тренінгову програму формування стресостійкості співробітників сфери продажу.
База дослідження. ТОВ «ТЕХНОКОМ».
4. Вихідні дані до роботи аналіз наукових джерел з проблеми формування стресостійкості; результати емпіричного дослідження серед співробітників сфери продажів.
5. Перелік графічного матеріалу загальний обсяг роботи становить 74 сторінки.
6. Зміст кваліфікаційної роботи (перелік питань за кожним розділом): магістерська робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел і додатків. У першому розділі подано теоретичний аналіз проблеми стресостійкості; у другому – описано методику та результати емпіричного дослідження; у третьому – представлено тренінгову програму розвитку стресостійкості фахівців сфери продажів.

## 7. План кваліфікаційної роботи

| № п/п | Назва етапів кваліфікаційної роботи | Строк виконання | |
|---|---|---|---|
| | | За планом | Фактично |
| 1 | Вибір та затвердження теми кваліфікаційної роботи | до 30.11.2024 | 30.11.2024 |
| 1.1 | Вивчення літературних джерел та складання плану роботи | до 30.12.2024 | 23.12.2024 |
| 2 | Підготовка розділів кваліфікаційної роботи та подання їх на перевірку керівнику | | |
| 2.1 | Підготовка першого розділу кваліфікаційної роботи | 15.01.2025 – 20.03.2025 | 15.03.2025 |
| 2.2 | Підготовка другого розділу кваліфікаційної роботи | 01.04.2025 – 15.09.2025 | 14.07.2025 |
| 2.3 | Підготовка третього розділу кваліфікаційної роботи | до 23.11.2025 | 20.11.2025 |
| 3 | Попередній захист кваліфікаційної роботи | до 01.12.2025 | 05.12.2025 |
| 4 | Подання роботи на перевірку наявності академічного плагіату | до 25.12.2025 | 13.01.2026 |
| 5 | Отримання відгуку керівника кваліфікаційної роботи | до 18.01.2026 | 30.01.2026 |
| 6 | Отримання зовнішньої рецензії | до 18.01.2026 | 16.01.2026 |
| 7 | Допуск кваліфікаційної роботи завідувачем кафедри до захисту | до 30.01.2026 | 05.12.2025 |
| 8 | Захист кваліфікаційної роботи | лютий 2026 | 11.02.2026 |

8. Дата видачі завдання «30» листопада 2024 р.

9. Керівник кваліфікаційної роботи _____ І.О. Пєтухова
(підпис)

10. Гарант освітньо-професійної програми _____ Т.А. Ткачук
(підпис)

11. Завдання до виконання отримала
здобувач вищої освіти _____ _____ О.О. Степаненко
(підпис)

# АНОТАЦІЯ

## Тема кваліфікаційної роботи: «Психологічні особливості стресостійкості фахівців сфери продажу»

Успішність професійної діяльності фахівців сфери обслуговування значною мірою залежить від рівня їхньої стресостійкості, яка забезпечує здатність зберігати психологічну рівновагу, конструктивно долати труднощі й приймати адекватні рішення в умовах тиску.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити психологічні особливості стресостійкості працівників сфери продажу, розробити тренінгову програму формування стресостійкості співробітників сфери продажу.

Завданнями роботи є:

1. Проаналізувати теоретичні підходи до проблеми стресу та стресостійкості в психологічній науці, визначити структуру, чинники та механізми формування стресостійкості.
2. Емпірично дослідити особливості стресостійкості фахівців сфери продажу.
3. Розробити тренінгову програму розвитку стресостійкості працівників сфери продажу.

Об’єкт дослідження – стресостійкість фахівці сфери продажу.

Предмет дослідження – психологічні особливості стресостійкості фахівців сфери продажу.

За результатами дослідження сформульовані у дипломній роботі положення, висновки, рекомендації та пропозиції щодо формування стресостійкості фахівців сфери продажів.

Одержані результати є цінним доповненням до навчально-методичних занять із підвищення кваліфікації психологів, які спрямовані на професійне та особистісне вдосконалення, а також можуть використовуватися у змістовому наповненні освітньої компоненти «Тренінг з психологічного консультування» у Державному податковому університеті та у практичній роботі фахівців супроводу.

Кваліфікаційна робота містить 72 сторінки, список використаних джерел.

Ключові слова: стресостійкість, розвитку стресостійкості працівників сфери продажу.

Рік виконання дипломної роботи 2024-2025.

Рік захисту роботи 2026.

## ABSTRACT

**Theme of the qualification work: «Psychological features of stress resistance of sales professionals»**

The success of professional activities of service professionals largely depends on the level of their stress resistance, which ensures the ability to maintain psychological balance, constructively overcome difficulties and make adequate decisions under pressure.

The purpose of the study is to theoretically substantiate and empirically investigate the psychological characteristics of stress resistance of sales employees, to develop a training program for the formation of stress resistance of sales employees.

The objectives of the work are:

1. To analyze theoretical approaches to the problem of stress and stress resistance in psychological science, to determine the structure, factors and mechanisms of stress resistance formation.
2. To empirically investigate the characteristics of stress resistance of sales professionals.
3. To develop a training program for developing stress resistance of sales employees

The object stress resistance of sales professionals.

The subject of the study is the psychological characteristics of stress resistance of sales professionals.

Based on the results of the study, the thesis formulated provisions, conclusions, recommendations, and suggestions regarding the formation of stress resistance among sales professionals.

The results obtained are a valuable addition to educational and methodological classes for advanced training of psychologists, which are aimed at professional and personal improvement.

The qualification work contains 72 pages, a list of sources used.

Keywords: stress resistance, development of stress resistance of sales employees.

Year of completion of the thesis 2024-2025.

Year of defense of the work 2026.

ЗМІСТ

ВСТУП…….8

**РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ПРОБЛЕМИ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ОСОБИСТОСТІ**

1.1. Поняття стресу та стресостійкості в психологічній науці……..11

1.2. Теоретичні підходи та моделі до вивчення проблеми стресостійкості …..14

1.3. Структура, чинники та механізми формування стресостійкості…….18

***Висновки до 1 розділу***

**РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ПРОДАЖУ**

2.1. Організація, етапи та методичне забезпечення емпіричного дослідження..21

2.2. Інтерпретація отриманих результатів…….27

***Висновки до 2 розділу***

**РОЗДІЛ 3. ПРОГРАМА РОЗВИТКУ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ПРОДАЖУ**

3.1. Теоретико-методологічне обґрунтування програми розвитку стресостійкості……..36

3.2. Програма тренінгу розвитку стресостійкості працівників сфери продажу..38

3.3. Оцінка розвитку програми…….43

***Висновки до 3 розділу***

ВИСНОВКИ……..53

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ……..56

ДОДАТКИ……..60

# ВСТУП

***Актуальність дослідження.*** Сучасне суспільство характеризується високою динамічністю соціально-економічних процесів, інтенсивними інформаційними потоками, нестабільністю ринку праці та підвищеним рівнем конкуренції. У цих умовах працівники сфери торгівлі щодня стикаються з емоційними перевантаженнями, необхідністю швидко адаптуватися до змін, витримувати тиск з боку клієнтів і керівництва. Постійне напруження й високі вимоги до професійної гнучкості зумовлюють ризик розвитку емоційного виснаження, професійного вигорання та психосоматичних розладів.

Успішність професійної діяльності фахівців сфери обслуговування значною мірою залежить від рівня їхньої стресостійкості, яка забезпечує здатність зберігати психологічну рівновагу, конструктивно долати труднощі й приймати адекватні рішення в умовах тиску. Дослідження даного феномену має як теоретичне, так і прикладне значення, адже розвиток стресостійкості є важливим чинником підвищення якості обслуговування, стабільності трудових колективів і збереження психічного здоров’я персоналу сфери продажів.

Наукове підґрунтя проблеми формування стресостійкості закладене у працях Г. Сельє, який розробив концепцію загального адаптаційного синдрому [4]. Значний внесок у розуміння когнітивних механізмів стресу зробили Р. Лазарус і С. Фолкман, які запропонували транзакційну модель стресу, що пояснює його як результат взаємодії людини із середовищем і залежність переживання від когнітивної оцінки ситуації [5]. Ідеї психологічної стійкості, життєстійкості та резилієнтності розвивали надалі С. Мадді, С. Кобаса, К. Коннор, Дж. Девідсон, М. Селігман [6; 7]. В українській психологічній науці питанням стресостійкості приділяли увагу Л. Карамушка, І. Єрмаков, І. Усатова, О. Тімченко, Т. Титаренко, Н. Пов’якель [8; 9].

Разом із тим, психологічні особливості стресостійкості фахівців сфери продажів досліджені недостатньо, що зумовило вибір теми кваліфікаційної роботи «Психологічні особливості стресостійкості фахівців сфери продажу».

***Об'єкт дослідження –*** стресостійкість фахівці сфери продажу

***Предмет дослідження*** – психологічні особливості стресостійкості фахівців сфери продажу.

***Мета дослідження –*** теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити психологічні особливості стресостійкості працівників сфери продажу, розробити тренінгову програму формування стресостійкості співробітників сфери продажу.

Відповідно до поставленої мети нами визначено наступні завдання:

1. Проаналізувати теоретичні підходи до проблеми стресу та стресостійкості в психологічній науці, визначити структуру, чинники та механізми формування стресостійкості.
2. Емпірично дослідити особливості стресостійкості фахівців сфери продажу.
3. Розробити тренінгову програму розвитку стресостійкості працівників сфери продажу.

***Методи дослідження.*** Для реалізації мети нами було використано комплекс теоретичних, емпіричних і статистичних методів, адекватних предмету дослідження: *теоретичні* – аналіз, синтез, порівняння, систематизація наукових джерел із проблеми стресостійкості; *емпіричні* – спостереження, психодіагностичне тестування, а саме: методика «Визначення стресостійкості та соціальної адаптації» Т. Холмс, Р. Раге, Тест на визначення рівня стресу В. Щербатих, Шкала стресостійкості Коннора-Девідсона CD-RISC-10, Методика «Визначення рівня стресостійкості особистості» І. Усатова.

***Наукова новизна дослідження*** полягає в тому, що нами розроблено й апробовано тренінгову програму формування стресостійкості співробітників сфери продажу, спрямовану на підвищення рівня саморегуляції, толерантності до стресу та емоційної стабільності.

***Практичне значення дослідження*** полягає у можливості використання отриманих результатів у діяльності практичних психологів, HR-фахівців і керівників торговельних підприємств для підвищення ефективності

психологічного супроводу персоналу, профілактики професійного вигорання та формування сприятливого соціально-психологічного клімату в колективах.

***Експериментальна база дослідження.*** У дослідженні взяли участь фахівці сфери продажу в кількості 55 осіб.

***Апробація результатів роботи***. Результати досліджень були відображені у матеріалах X Міжнародній науково-практичній конференції «Актуальні проблеми психологічної та соціальної адаптації в умовах кризового суспільства» (23–25 квітня 2025 р., м. Ірпінь).

***Структура і обсяг роботи.*** Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел 50 найменувань, із них 25 – іноземними мовами та додатків. Основний зміст викладено на 48 сторінках друкованого тексту, робота містить 9 таблиці, та додатки.

# РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ПРОБЛЕМИ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ОСОБИСТОСІ

## 1.1. Поняття стресу та стресостійкості в психологічній науці

Проблема стресу та стресостійкості особистості є однією з центральних у сучасній психологічній науці, оскільки вона безпосередньо пов'язана з адаптаційними можливостями людини, її здатністю зберігати психологічну рівновагу в умовах соціальної напруженості, професійного навантаження та швидких змін середовища [1; 3]. У контексті динамічних соціально-економічних процесів стрес розглядається як універсальний психофізіологічний феномен, що відображає реакцію організму на будь-які зовнішні чи внутрішні вимоги, перевищення яких порушує внутрішню рівновагу [4].

З біологічного погляду стрес є адаптаційною реакцією, спрямованою на мобілізацію ресурсів організму для подолання загрози чи труднощів. У процесі стресової реакції активується симпато-адреналова система, відбувається підвищення секреції адреналіну та норадреналіну, що стимулюють серцево-судинну, дихальну та м'язову діяльність. Згодом залучається гіпоталамо-гіпофізарно-наднирникова вісь HPA-axis, яка спричиняє виділення кортизолу — гормону, що регулює метаболізм енергії та підвищує стійкість до навантаження. У короткостроковій перспективі ці механізми сприяють виживанню, однак за хронічного впливу стресорів вони призводять до виснаження, емоційної лабільності та соматичних порушень [5; 6].

Термін «стрес» від англ. stress – напруження запроваджено у науковий обіг Гансом Сельє у 1936 році, який визначав його як неспецифічну реакцію організму на будь-які вимоги, що ставляться до нього. Учений розробив концепцію загального адаптаційного синдрому, що включає три стадії розвитку: тривоги, резистентності опору та виснаження. Він також запропонував класифікацію на еустрес позитивний, мобілізуючий і дистрес негативний, руйнівний, підкреслюючи, що повна відсутність стресу так само

шкідлива, як і його надлишок, оскільки помірний рівень напруження стимулює особистісне зростання [7].

Згодом було виокремлено низку класифікацій стресу за різними критеріями. За тривалістю розрізняють гострий короткочасний і хронічний стрес, за походженням – фізіологічний, психологічний та соціальний, а за контекстом діяльності – професійний стрес, який є характерним для фахівців сфер із високими вимогами до спілкування та емоційної витривалості [8].

Для працівників торговельної сфери типовими є такі стрес-фактори: інтенсивне спілкування з клієнтами, що супроводжується проявами агресії або невдоволення; необхідність дотримання планів продажів і показників ефективності; багатозадачність, інформаційне перевантаження, нестача часу для відпочинку; а також емоційна праця, коли потрібно демонструвати доброзичливість навіть за внутрішньої втоми [9]. Ці фактори зумовлюють розвиток емоційного виснаження, зниження мотивації та підвищення ризику професійного вигорання, що робить стресостійкість ключовим професійним ресурсом працівників торгівлі.

У психологічному аспекті важливо розмежовувати фізіологічний і психологічний стрес. Якщо перший відображає автоматичну реакцію організму на подразник, то другий пов’язаний із суб’єктивною оцінкою ситуації, її значущості для особистості, а також наявністю ресурсів для подолання труднощів [3; 10]. Саме когнітивна оцінка, за Р. Лазарусом і С. Фолкман, визначає, чи сприйматиме людина подію як загрозу, втрату або виклик, і яку копінг-стратегію застосує для адаптації [11].

Транзакційна модель стресу, запропонована Лазарусом і Фолкман, акцентує увагу на активній ролі особистості у взаємодії зі стресовим середовищем. Вона розглядає стрес не як пасивну реакцію, а як процес оцінки ситуації, пошуку ресурсів і реалізації копінг-поведінки. Таким чином, ефективність подолання стресу залежить не лише від сили стресора, а й від рівня самоусвідомлення, когнітивної гнучкості та емоційної регуляції особистості [12].

Сучасна психологічна наука розглядає стресостійкість як інтегральну властивість особистості, що забезпечує стабільне функціонування у стресогенних умовах, збереження працездатності та внутрішньої гармонії. На відміну від пасивного «терпіння» стресу, стресостійкість передбачає активне опанування ситуації, перетворення деструктивних факторів на стимули розвитку [13].

У працях С. Мадді та С. Кобаси стресостійкість hardiness розглядається як особистісна установка, що включає три взаємопов'язані компоненти: залученість commitment – здатність зберігати інтерес і включеність у діяльність; контроль control – переконання у власній спроможності впливати на події; сприйняття виклику challenge – установка на прийняття змін як природного аспекту життя [14]. Ця модель має особливу практичну цінність для працівників торгівлі, оскільки дозволяє пояснити, чому деякі фахівці сприймають напруження як стимул до професійного зростання, тоді як інші – як джерело дистресу.

Близьким до поняття стресостійкості є термін психологічна резилієнтність resilience, що трактується як здатність особистості успішно долати труднощі, зберігаючи психічне здоров'я та ефективність функціонування. К. Коннор і Дж. Девідсон, створюючи шкалу CD-RISC, визначили резилієнтність як ресурс, який забезпечує позитивну адаптацію навіть після кризових подій [15].

У межах позитивної психології Мартін Селігман розглядає стресостійкість як компонент психологічного благополуччя, пов'язаний із оптимізмом, надією, почуттям сенсу та здатністю до відновлення. Згідно з його концепцією learned optimism, стресостійка людина не заперечує труднощі, а навпаки, переосмислює їх як тимчасові, контрольовані й подоланні [16].

Українські науковці – Л. Карамушка, І. Єрмаков, Н. Пов'якель, І. Усатова, О. Тімченко, Т. Титаренко – розглядають стресостійкість як інтегративний психічний феномен, що поєднує емоційну стабільність, адекватну самооцінку, самоприйняття та здатність підтримувати продуктивну соціальну взаємодію

[17; 18]. Вони підкреслюють, що у професійних сферах, де переважає соціальна взаємодія, як-от торгівля, стресостійкість забезпечує ефективне спілкування, попереджує емоційне вигорання та сприяє формуванню професійної надійності.

Отже, стрес і стресостійкість – це взаємопов'язані феномени, які відображають баланс між зовнішніми вимогами та внутрішніми ресурсами людини. Стресостійкість визначає здатність особистості адаптуватися, підтримувати стабільність і продуктивність у змінних умовах, а у професійному контексті – є необхідною умовою ефективного функціонування, особливо для працівників торговельної сфери, діяльність яких передбачає інтенсивну соціальну взаємодію та високі емоційні навантаження.

## 1.2. Теоретичні підходи та моделі вивчення стресостійкості особистості

Проблема стресу і стресостійкості посідає одне з провідних місць у сучасній психологічній науці, оскільки безпосередньо пов'язана з процесами адаптації, саморегуляції та ефективності життєдіяльності людини. Еволюція уявлень про стресостійкість відбувалася поступово: від біологічних до соціально-когнітивних і позитивно-психологічних підходів, що відображає інтеграцію різних наукових парадигм у вивченні цього феномену [1; 2].

Початкове розуміння механізмів стресу сформувалося в межах біологічної моделі. Канадський фізіолог Г. Сельє у 1936 році запровадив поняття «стрес» і описав загальний адаптаційний синдром General Adaptation Syndrome як універсальну реакцію організму на будь-який зовнішній чи внутрішній виклик [3]. Його модель включає три послідовні стадії:

стадія тривоги, коли активуються симпато-адреналові механізми, підвищується секреція адреналіну, норадреналіну та кортизолу;

стадія резистентності, у якій організм адаптується до дії стресора і мобілізує ресурси для збереження стабільності;

стадія виснаження, що настає за тривалої або надмірної дії стресу, коли ресурси вичерпуються.

Г. Сельє наголошував, що помірна кількість стресу «еустрес» є необхідною умовою активізації адаптаційних механізмів і розвитку особистості, тоді як надмірний стрес дистрес веде до емоційних і фізичних розладів [4]. Саме баланс між цими двома станами визначає рівень стресостійкості людини.

Подальший розвиток теоретичних уявлень про природу стресу пов'язаний із когнітивно-транзакційним підходом, розробленим Р. Лазарусом і С. Фолкман. На їхню думку, стрес не є автоматичною реакцією на подразник, а результатом взаємодії між особистістю та середовищем, опосередкованої когнітивною оцінкою ситуації [5; 6]. Ця оцінка має два етапи:

первинна оцінка – визначення значущості події як загрози, втрати, виклику або нейтральної ситуації;

вторинна оцінка – аналіз власних ресурсів і можливостей для подолання труднощів.

Якщо індивід сприймає ситуацію як загрозу, що перевищує його ресурси, виникає стан стресу. Подолання його можливе через копінг-стратегії coping strategies – усвідомлені когнітивні, емоційні та поведінкові дії, спрямовані на регуляцію внутрішнього стану або зміну ситуації. До конструктивних копінгів належать планування, пошук соціальної підтримки, реінтерпретація подій, тоді як уникання або агресія належать до неадаптивних форм [7].

Когнітивно-транзакційна модель Лазаруса має особливе значення для аналізу професійного стресу в торговельній сфері, де постійна взаємодія з клієнтами, конфліктні ситуації та інформаційне перевантаження потребують від працівників швидкої когнітивної оцінки й ефективних копінг-стратегій.

Особистісно-орієнтований підхід до стресостійкості представлений у працях С. Кобаси та С. Мадді, які розробили концепцію життєстійкості hardiness. Вона визначає три ключові компоненти:

залученість commitment – прагнення брати активну участь у житті, зберігати інтерес і відповідальність навіть у складних обставинах;

контроль control – переконаність у власній здатності впливати на події;

сприйняття виклику challenge – установка на прийняття труднощів як можливостей для зростання, а не загроз [8].

Ця модель трактує стресостійкість як внутрішній психологічний імунітет, що дає змогу людині не лише витримувати тиск обставин, а й трансформувати досвід у розвиток. Для працівників торговельної сфери життєстійкість проявляється у вмінні зберігати самоконтроль, витримку, позитивне ставлення до клієнтів і колег, а також у здатності відновлювати працездатність після емоційного напруження.

Вагомий внесок у сучасне розуміння стресостійкості зробила позитивна психологія, яку репрезентує М. Селігман. Він розробив концепцію набутого оптимізму learned optimism, згідно з якою стресостійкість визначається когнітивним стилем пояснення подій. Оптимістично налаштовані люди інтерпретують невдачі як тимчасові, часткові й пов’язані з зовнішніми обставинами, тоді як песимістичний стиль мислення зумовлює відчуття безпорадності та схильність до емоційного вигорання [9]. Селігман наголошує, що оптимізм – це не лише вроджена риса, а навичка, яку можна розвивати, тренуючи здатність до позитивної переоцінки та пошуку сенсу навіть у кризових ситуаціях [10].

Сучасний науковий дискурс розширює розуміння стресостійкості завдяки концепції психологічної резилієнтності resilience, яку сформували К. Коннор, Дж. Девідсон, Дж. Бонанно, Б. Віндл та інші дослідники [11; 12]. У цьому підході стресостійкість трактується не лише як риса, а як динамічний процес позитивної адаптації до стресу, що включає відновлення після невдач і використання досвіду для подальшого розвитку. Модель Connor–Davidson Resilience Scale CD-RISC виділяє такі складові резилієнтності: гнучкість мислення, емоційну стабільність, впевненість у собі, цілеспрямованість, духовну підтримку та позитивне ставлення до життя [13].

Дж. Бонанно у своїх емпіричних дослідженнях довів, що більшість людей володіють природною здатністю до резилієнтності, а переживання навіть сильних стресових подій не обов’язково призводить до психологічних розладів.

Він наголошує, що ключовими чинниками виступають емоційна регуляція, соціальна підтримка та смислова інтерпретація досвіду [14]. Б. Віндл розглядає резилієнтність як соціально вбудований феномен, що залежить не лише від особистісних рис, а й від контексту – рівня довіри в колективі, якості лідерства та доступу до ресурсів [15].

У межах професійної діяльності, зокрема у сфері торгівлі, резилієнтність виявляється у здатності працівників швидко адаптуватися до змін, зберігати емоційну стабільність під тиском клієнтів, відновлювати внутрішній баланс після конфліктних ситуацій та підтримувати позитивний імідж компанії навіть у стресових умовах.

Узагальнюючи наведене, можна стверджувати, що в сучасній психології виокремлено п’ять провідних теоретичних підходів до розуміння стресостійкості:

– Біологічний Г. Сельє – розглядає стрес як фізіологічний процес адаптації організму.

– Когнітивно-транзакційний Р. Лазарус, С. Фолкман – підкреслює роль когнітивної оцінки ситуації та копінг-стратегій.

– Особистісно-орієнтований С. Кобаса, С. Мадді – акцентує на життєстійкості як внутрішній установці.

– Позитивно-психологічний М. Селігман – пояснює стресостійкість через оптимізм і психологічне благополуччя.

Ресурсно-релізієнтний К. Коннор, Дж. Девідсон, Дж. Бонанно, Б. Віндл – описує стресостійкість як процес адаптації, що поєднує індивідуальні, соціальні й середовищні ресурси.

Таким чином, стресостійкість є мультифакторним утворенням, у якому поєднуються біологічні, когнітивні, особистісні та соціальні механізми. Для працівників торговельної сфери вона виступає базовим професійним ресурсом, що забезпечує ефективну поведінку в умовах емоційного навантаження, стабільність у міжособистісних відносинах і здатність до саморегуляції в ситуаціях невизначеності.

### 1.3. Структура, чинники та механізми формування стресостійкості

Проблема структури стресостійкості є однією з центральних у сучасній психології, оскільки від розуміння її компонентного складу залежить ефективність розробки діагностичних методів і програм розвитку цієї якості. У науковій літературі стресостійкість визначається як інтегральна властивість особистості, що забезпечує здатність зберігати стабільність діяльності, емоційного стану та поведінки в умовах дії стресорів різної інтенсивності [3; 11]. Її структура має багаторівневий характер і включає когнітивний, емоційно-вольовий, мотиваційний і поведінковий компоненти, які тісно взаємопов'язані між собою та визначають ефективність адаптаційних процесів.

Когнітивний компонент охоплює особливості сприймання, оцінки та інтерпретації стресогенних ситуацій. Саме на рівні когнітивних процесів визначається, чи сприйматиме людина ситуацію як загрозу або як виклик, що стимулює активність [5; 6]. До когнітивних характеристик стресостійкої особистості належать гнучкість мислення, раціональність, здатність до реалістичного прогнозування наслідків і збереження когнітивного контролю навіть у складних умовах. Для працівників торговельної сфери це виявляється у вмінні адекватно оцінювати поведінку клієнтів, швидко орієнтуватися в конфліктних ситуаціях і зберігати конструктивність у прийнятті рішень.

Емоційно-вольовий компонент відображає здатність особистості регулювати власні емоції, підтримувати самоконтроль і витримку. Відповідно до концепції С. Мадді, саме внутрішня узгодженість, емоційна стабільність та сила волі визначають, наскільки ефективно людина справляється зі стресом [8]. Стресостійкі особи характеризуються низьким рівнем тривожності, високою толерантністю до фрустрації, умінням трансформувати негативні емоції у мотиваційні ресурси. Вони схильні до позитивного переосмислення подій, що знижує інтенсивність стресових переживань.

Мотиваційний компонент стресостійкості пов'язаний із внутрішніми цінностями, установками та життєвими орієнтаціями особистості. Дослідження показують, що високий рівень стресостійкості притаманний людям із

вираженою мотивацією досягнення, почуттям відповідальності, орієнтацією на саморозвиток і переконанням у власній ефективності [7; 9]. Оптимістичний стиль мислення, про який говорить М. Селігман, сприяє тому, що особистість інтерпретує труднощі як тимчасові й такі, що піддаються контролю, а отже, зберігає віру у власні ресурси навіть за умов невдач.

Поведінковий компонент охоплює реальні способи реагування на стресові ситуації – копінг-стратегії, тактики уникнення або подолання труднощів. Як зазначає Р. Лазарус, ефективність подолання стресу залежить від того, наскільки обрана стратегія відповідає реальним умовам ситуації та ресурсам особистості [3]. До конструктивних копінг-стратегій належать планування, пошук соціальної підтримки, прийняття відповідальності та самоконтроль. Неконструктивні стратегії – уникнення, заперечення або емоційне реагування – знижують адаптаційні можливості і можуть призводити до емоційного виснаження.

Механізми формування стресостійкості розглядаються у сучасній психології як поєднання внутрішніх індивідуально-психологічних і зовнішніх соціально-середовищних факторів. До внутрішніх механізмів належать індивідуальні властивості нервової системи, рівень самооцінки, емоційна стабільність, розвиток навичок саморегуляції, когнітивна гнучкість і здатність до рефлексії [11; 12]. Самооцінка, темперамент і життєві орієнтації є фундаментальними характеристиками, які визначають, як людина реагує на виклики та сприймає власні можливості. Розвинена рефлексивність допомагає аналізувати власний емоційний стан, прогнозувати наслідки поведінки й обирати ефективні стратегії подолання труднощів.

До зовнішніх чинників належать соціальна підтримка, професійне середовище, особливості керівництва та корпоративна культура. Соціальна підтримка з боку колег, сім’ї та друзів підвищує відчуття захищеності та сприяє стабілізації емоційного стану [15]. Демократичний стиль керівництва, сприятливий мікроклімат у колективі, визнання досягнень і конструктивний зворотний зв’язок формують атмосферу довіри та психологічної безпеки.

Корпоративна культура, що заохочує командну взаємодію, взаємоповагу та розвиток персоналу, сприяє підвищенню загальної стресостійкості працівників.

Важливою умовою розвитку стресостійкості є соціальне навчання. У процесі професійної діяльності людина засвоює адаптивні моделі поведінки через спостереження за колегами, зворотний зв'язок і професійні тренінги. Дослідження К. Коннор і Дж. Девідсона свідчать, що формування резилієнтності можливе через набуття нового досвіду, який зміцнює віру у власні сили, розширює адаптаційні ресурси та знижує страх перед невизначеністю [10]. Для працівників торговельної сфери особливого значення набувають навички емоційного інтелекту, вміння управляти напруженими ситуаціями спілкування, долати конфлікти й підтримувати позитивний психологічний клімат у команді

Психологічні механізми розвитку стресостійкості включають саморегуляцію, копінг-стратегії, навчання на досвіді та участь у спеціальних тренінгах. Саморегуляція передбачає здатність свідомо керувати своїм психічним станом за допомогою самонавіювання, внутрішнього діалогу, технік релаксації та позитивного мислення. Ефективні копінг-стратегії допомагають людині зберігати контроль над ситуацією, усвідомлювати власні емоції та знаходити способи зниження напруги. Навчання на досвіді забезпечує формування нових адаптивних навичок, а участь у тренінгах розвитку стресостійкості сприяє оволодінню техніками емоційного самоконтролю, розвитку впевненості та підвищенню рівня психологічної гнучкості [18; 19].

Отже, стресостійкість особистості є складним багатокомпонентним утворенням, що поєднує когнітивні, емоційно-вольові, мотиваційні та поведінкові елементи. Її формування забезпечується взаємодією внутрішніх і зовнішніх чинників, серед яких провідну роль відіграють індивідуальні особливості саморегуляції, позитивне мислення, соціальна підтримка, професійне середовище та досвід подолання труднощів. Усвідомлення структури та механізмів розвитку стресостійкості створює підґрунтя для розробки ефективних програм психологічного супроводу фахівців торговельної

сфери, спрямованих на розвиток життєстійкості, емоційного балансу й професійної надійності.

## Висновки до розділу 1

У першому розділі було здійснено теоретичний аналіз проблеми стресу та стресостійкості особистості, визначено основні наукові підходи до розуміння цього феномену, розкрито його структуру, чинники та специфіку проявів у професійній діяльності працівників сфери торгівлі.

Розглянуто еволюцію поняття стресу в психологічній науці – від біологічного підходу Г. Сельє до когнітивно-транзакційної моделі Р. Лазаруса, яка акцентує увагу на ролі когнітивної оцінки та копінг-стратегій у подоланні стресу. Показано, що сучасне розуміння феномену стресостійкості ґрунтується на інтеграції біопсихосоціального підходу, який враховує як фізіологічні, так і когнітивно-емоційні аспекти реагування людини на стресові ситуації. Узагальнено, що стресостійкість є комплексною властивістю особистості, яка забезпечує здатність ефективно функціонувати в умовах дії стресорів, підтримуючи емоційну рівновагу та мотиваційну спрямованість діяльності.

Визначено провідні теоретичні моделі вивчення стресостійкості: модель загального адаптаційного синдрому Г. Сельє, когнітивно-транзакційний підхід Р. Лазаруса, концепцію життєстійкості С. Мадді, позитивно-психологічний підхід М. Селігмана та модель психологічної резилієнтності К. Коннор і Дж. Девідсона. Усі вони вказують на значення внутрішніх ресурсів людини – таких як оптимізм, контроль над подіями, гнучкість мислення та активна позиція щодо труднощів – як основи для розвитку стресостійкості.

Уточнено структурну організацію стресостійкості, до складу якої входять когнітивний, емоційно-вольовий, мотиваційний і поведінковий компоненти. Зазначено, що когнітивний рівень відображає особливості оцінки ситуації, емоційно-вольовий – регуляцію внутрішнього стану, мотиваційний – ціннісно-смислові орієнтації, а поведінковий – реальні стратегії подолання труднощів. Сформульовано висновок, що ефективна стресостійкість базується на

гармонійній взаємодії цих рівнів і забезпечується як внутрішніми самооцінка, емоційна стабільність, саморегуляція, так і зовнішніми чинниками соціальна підтримка, стиль керівництва, корпоративна культура.

Охарактеризовано основні механізми формування стресостійкості – саморегуляцію, розвиток копінг-стратегій, навчання на досвіді та участь у психологічних тренінгах. Наголошено, що процес розвитку стресостійкості має динамічний характер і може бути цілеспрямовано вдосконалений у професійному середовищі через програми психологічної підтримки, формування емоційного інтелекту та командної взаємодії.

Визначено специфіку проявів стресостійкості у працівників сфери торгівлі, зокрема її зв’язок із комунікативною компетентністю, когнітивною гнучкістю, емоційною регуляцією та внутрішньою мотивацією. Підкреслено, що професійна діяльність у торгівлі пов’язана з високим рівнем емоційної праці, потребою в постійній взаємодії з клієнтами, ризиком конфліктів і психологічним навантаженням, що підвищує значущість стресостійкості як ключової професійної якості.

Показано, що соціально-психологічні чинники – позитивний клімат у колективі, підтримувальний стиль керівництва, культура взаємоповаги та емоційна підтримка – значно впливають на збереження психічного здоров’я й підвищення ефективності праці. Розкрито, що працівники з розвиненим емоційним інтелектом, внутрішнім локусом контролю та орієнтацією на саморозвиток краще долають стресові ситуації та зберігають стабільність у професійній діяльності.

# РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ПРОДАЖУ

## 2.1. Організація, етапи та методичне забезпечення емпіричного дослідження

Емпіричне дослідження психологічних особливостей стресостійкості працівників торгівельної сфери проводилося у вересні 2025 року в онлайн-форматі (Google Forms). Такий підхід забезпечив оперативність збору даних, залучення досліджуваних із різних регіонів України. Загальна вибірка склала 55 осіб зі стажем роботи у торгівлі: до 3 років – 26,7 %, 4–7 років – 31,7 %, 8–12 років – 41,6 %.

Дослідження проводилося з метою виявлення рівня та особливостей проявів стресостійкості у працівників торговельної сфери, а також визначення провідних психологічних чинників, що зумовлюють її розвиток. Практична частина базувалася на поєднанні кількісного та якісного аналізу отриманих результатів, що дозволило здійснити комплексну оцінку феномену стресостійкості як особистісної характеристики та професійної компетенції.

Організація емпіричного дослідження передбачала чотири послідовні етапи:

Перший етап – підготовчо-теоретичний було визначено мету, завдання, об’єкт і предмет дослідження, здійснено добір і теоретичне обґрунтування психодіагностичних методик, що дозволяють комплексно оцінити особливості стресостійкості співробітників сфери продажів.

Другий етап – організаційно-емпіричний, під час якого було організовано дослідження працівників торговельних підприємств різних форм (роздрібна торгівля, супермаркети, магазини побутової техніки, косметики, одягу тощо).

Третій етап – аналітико-інтерпретаційний передбачав кількісну й якісну обробку отриманих у ході дослідження результатів.

Четвертий етап – формувально-розвивальний, полягав у розробці тренінгової програми розвитку стресостійкості співробітників сфері продажів та її апробації.

Для забезпечення достовірності результатів дотримано таких критеріїв: репрезентативність вибірки (ураховано гендерний, віковий і професійний склад); стандартизованість і валідність психодіагностичних методик; етичність проведення дослідження (інформована згода, конфіденційність); системність обробки результатів та порівняльний аналіз між групами. Методичне забезпечення дослідження включало такі психодіагностичні інструменти: методика «Визначення стресостійкості та соціальної адаптації» Т. Холмс, Р. Раге – для оцінки рівня адаптованості особистості та напруження, пов'язаного з життєвими подіями; тест «Визначення рівня стресу» В. Щербатих для діагностики інтенсивності психоемоційного напруження; шкала стресостійкості Коннора-Девідсона (CD-RISC-10) – для визначення рівня психологічної резилієнтності, внутрішньої стійкості й здатності до відновлення після стресу; методика «Визначення рівня стресостійкості особистості» І. Усатова для оцінки індивідуально-психологічних характеристик, що забезпечують ефективність адаптації в умовах стресу. Отримані результати кожної методики аналізувалися окремо й у взаємозв'язку, що дало змогу комплексно розкрити когнітивні, емоційні та поведінкові аспекти стресостійкості.

Під час дослідження дотримано етичних принципів психологічної практики: добровільність участі, інформована згода, конфіденційність отриманих даних та психологічний комфорт респондентів.

Таким чином, організація емпіричного дослідження забезпечила комплексність, наукову обґрунтованість і достовірність результатів, що створює основу для подальшого аналізу психологічних особливостей стресостійкості працівників торгівлі та розробки практичних рекомендацій щодо її підвищення.

За стажем роботи у торгівлі більшість досліджуваних мають досвід 4–7 років 31,7 %, що є показником відносно стабільного кадрового складу. Особи зі

стажем до 3 років 26,7 % перебувають на етапі активного професійного становлення, а група з 8-12-річним досвідом 41,6 % – це висококваліфіковані працівники з розвиненими адаптаційними механізмами.

Таким чином, сформована вибірка характеризується балансом статевих, вікових і професійних груп, що забезпечує репрезентативність результатів та дозволяє здійснити узагальнення щодо особливостей проявів стресостійкості працівників торговельної сфери.

Для досягнення мети емпіричного дослідження нами було використано комплекс психодіагностичних методик, що забезпечують комплексну оцінку різних аспектів цього феномена: когнітивного, емоційного, поведінкового та соціально-адаптаційного.

До діагностичного інструментарію увійшли чотири валідні методики, спрямовані на вивчення різних рівнів прояву стресостійкості.

**Методика «Визначення стресостійкості та соціальної адаптації» Т. Холмса і Р. Раге.** Мета: визначення рівня соціальної адаптації та ступеня впливу життєвих подій на психоемоційний стан особистості.

Методика базується на концепції стресу як реакції організму на зміну життєвих обставин. Вона містить 43 життєві події («соціальні стресори»), кожна з яких має певну кількість балів за «шкалою життєвих змін» (Life Change Units). Респондент позначає події, що відбулися протягом останнього року.

Обробка результатів:

до 150 балів – низький рівень стресу, висока стійкість;

150–299 балів – помірне напруження, можливі труднощі адаптації;

300 балів і більше – високий ризик дезадаптації та емоційного виснаження.

Психологічна інтерпретація: високі показники свідчать про значну кількість життєвих подій, що потребують адаптаційних зусиль, тоді як низькі – про стабільність соціального та психологічного функціонування.

**Тест «Визначення рівня стресу» В. Щербатих.** Мета: оцінити суб’єктивний рівень стресового напруження та стресових реакцій особистості.

Зміст методики: опитувальник складається з 20 тверджень, які відображають типові прояви емоційного, когнітивного й поведінкового реагування на стрес. Респондент оцінює кожне твердження за шкалою частотності проявів.

Обробка результатів: до 30 балів – низький рівень стресу; 31–45 балів – середній рівень стресу; 46 балів і більше – високий рівень психоемоційного напруження.

Психологічна інтерпретація: результати дозволяють оцінити не лише інтенсивність емоційного напруження, а й здатність особистості контролювати поведінку та регулювати внутрішні стани в умовах стресу.

**Шкала стресостійкості Коннора-Девідсона (CD-RISC-10).** Мета: оцінка психологічної резилієнтності – здатності до відновлення після стресу, гнучкої адаптації та саморегуляції.

Сутність методики: скорочена версія шкали містить 10 тверджень, що відображають упевненість, самоконтроль, гнучкість мислення та здатність використовувати труднощі для розвитку. Оцінювання проводиться за 5-бальною шкалою від 0 («ніколи») до 4 («майже завжди»).

Обробка результатів: 0–15 – низький рівень резилієнтності; 16–20 – нижче середнього; 21–25 – середній рівень; 26–30 – вище середнього; 31–40 – високий рівень стресостійкості.

Психологічна інтерпретація: високі показники відображають здатність особистості швидко відновлювати емоційний баланс, ефективно діяти в умовах напруження та зберігати оптимізм навіть у складних життєвих ситуаціях.

**Методика «Визначення рівня стресостійкості особистості» (І. Усатова).** Мета: виявлення індивідуально-психологічних характеристик, що забезпечують ефективну адаптацію в умовах стресу. Зміст методики: опитувальник спрямований на оцінку рівня саморегуляції, емоційного контролю, самооцінки та здатності протистояти зовнішньому тиску.

Обробка результатів: 1–4 пункти – низький рівень стійкості; 5–6 пунктів – середній рівень; 7–10 пунктів – високий рівень стресостійкості.

Психологічна інтерпретація: методика дозволяє оцінити структуру індивідуальної стресостійкості – вольові якості, емоційну регуляцію, когнітивні стратегії самоконтролю та ступінь готовності до дії в умовах стресу.

Комплексне використання методик забезпечило можливість дослідити стресостійкість працівників торгівлі у цілісній системі: за динамічними проявами (рівень напруження, реакція на життєві події); за внутрішніми ресурсами (емоційна стабільність, резилієнтність, саморегуляція); за соціальними аспектами (адаптація, підтримка, контроль ситуації).

Отримані результати забезпечили багатовимірне уявлення про психологічні механізми стресостійкості працівників торговельної сфери та стали основою для подальшого аналітичного розділу дослідження.

## 2.2. Інтерпретація отриманих результатів

Емпіричне дослідження проводилося з метою виявлення рівня стресостійкості та визначення психологічних чинників, що зумовлюють її прояв у працівників торговельної сфери. Дослідження базувалося на поєднанні кількісного та якісного аналізу результатів чотирьох психодіагностичних методик, які комплексно охоплюють когнітивний, емоційний, поведінковий та соціально-адаптаційний аспекти стресостійкості.

Праця у сфері торгівлі відзначається високим рівнем емоційного навантаження, необхідністю постійної взаємодії з клієнтами, швидким прийняттям рішень і дотриманням самоконтролю в умовах стресу. Тому вивчення рівня стресостійкості працівників цієї професійної групи є важливим для розуміння їх психологічних ресурсів і пошуку шляхів оптимізації емоційного стану. З метою визначення рівня опірності стресу та соціальної адаптації було використано методику Т. Холмса і Р. Раге. Розподіл працівників торгівлі за рівнями опірності стресу наведено у таблиці 2.1.

*Таблиця 2.1.*

**Рівні опірності стресу за результатами методики Холмса і Раге серед працівників торгівлі (у % від загальної кількості респондентів) n = 55**

| Рівень опірності стресу | % |
|---|---|
| Низький | 23,6 |
| Середній | 45,5 |
| Високий | 20,0 |
| Дуже високий | 10,9 |

Рівень опірності стресу є показником здатності людини підтримувати внутрішню рівновагу, ефективно діяти в умовах психологічного навантаження та зберігати продуктивність у ситуаціях підвищеного емоційного тиску. У професійній діяльності працівників торговельної сфери цей показник набуває особливого значення, адже їх робота передбачає постійний контакт із клієнтами, динамічність завдань, багатозадачність і необхідність швидкого реагування на непередбачувані обставини. Результати дослідження засвідчують, що 45,5 % опитаних продемонстрували середній рівень опірності стресу. Для цієї категорії працівників характерна відносна емоційна стабільність, здатність контролювати власні реакції та зберігати конструктивність поведінки у складних робочих ситуаціях. Вони можуть витримувати помірне емоційне навантаження, дотримуються самоконтролю, адекватно оцінюють труднощі й зберігають працездатність навіть у конфліктних або перевантажених умовах. Проте у періоди тривалого стресу чи при надмірній кількості завдань у таких осіб можливі короткочасні стани емоційного виснаження, що потребує відновлення внутрішніх ресурсів. 23,6 % працівників сфери торгівлі мають низький рівень опірності стресу. Для цієї групи характерна підвищена емоційна вразливість, нестійкість настрою, схильність до тривожності й надмірне реагування на труднощі. В умовах конфліктних або кризових ситуацій вони часто втрачають самовладання, проявляють імпульсивність або відхідну поведінку. Такі працівники швидко виснажуються, потребують зовнішньої підтримки, схильні уникати напружених

контактів. Їхня ефективність безпосередньо залежить від психологічного клімату в колективі та стилю керівництва. Низька стресостійкість у цій категорії може виступати чинником підвищеного ризику емоційного вигоряння. 30,9 % досліджуваних виявили високий рівень опірності стресу. Вони характеризуються упевненістю у власних силах, внутрішньою врівноваженістю, самодисципліною та гнучкістю поведінки. Такі працівники ефективно діють у стресових ситуаціях, володіють розвиненими копінг-стратегіями, здатні раціонально оцінювати труднощі й приймати обґрунтовані рішення без емоційного перевантаження. Вони зберігають оптимальний рівень активності навіть під тиском часу чи конфлікту, часто демонструють лідерські якості, стають прикладом для інших у питаннях емоційної саморегуляції.

Таким чином, результати свідчать, що більшість працівників торговельної сфери володіють задовільною адаптацією до стресогенних умов діяльності. Вони демонструють здатність ефективно працювати в емоційно насиченому середовищі, підтримуючи продуктивність і самоконтроль. Разом з тим, наявність групи осіб із низькими показниками опірності стресу вказує на необхідність розроблення системи психопрофілактичних заходів, спрямованих на розвиток емоційної компетентності, формування адаптивних стратегій подолання труднощів і профілактику професійного вигорання.

Для дослідження рівня індивідуальної стресостійкості застосовано тест Ю. Щербатих. Отримані результати зведено в таблицю 2.2.

**Результати за методикою Ю. В. Щербатих серед працівників торгівлі (у % від загальної кількості респондентів) n = 55**

*Таблиця 2.2.*

| Рівень стресостійкості | % |
|---|---|
| Низький | 16,4 |
| Середній | 52,7 |
| Високий | 30,9 |
| Всього | 100% |

Індивідуальна стресостійкість відображає здатність особистості зберігати внутрішню рівновагу, емоційний контроль і працездатність у ситуаціях, що виходять за межі звичних умов діяльності. Тест Ю. В. Щербатих дозволяє оцінити рівень сформованості механізмів подолання стресу, емоційної саморегуляції та адаптаційних резервів працівників торгівлі, діяльність яких характеризується високою динамікою, частими контактами з клієнтами й необхідністю швидкого реагування на зміну обставин.

За результатами дослідження табл. 2.2, понад половина досліджуваних 52,7 % має середній рівень стресостійкості. Для цієї категорії працівників притаманна відносна стабільність емоційних станів, урівноваженість у спілкуванні та достатня здатність контролювати поведінку в напружених умовах. Вони можуть ефективно виконувати професійні обов'язки, проте за умов тривалого впливу стресорів відзначається схильність до емоційного виснаження або короткочасного зниження працездатності. Такі працівники зазвичай володіють базовими навичками подолання напруження – усвідомленням власного стану, використанням коротких пауз для відновлення, раціоналізацією ситуації – але не завжди вміють запобігати накопиченню хронічного стресу. 30,9 % досліджуваних продемонстрували високий рівень стресостійкості. Для цієї групи характерна розвинена саморегуляція, емоційна зрілість і впевненість у власних силах. Вони гнучко реагують на складні обставини, схильні зберігати спокій і приймати обґрунтовані рішення навіть у критичних ситуаціях. Такі працівники відзначаються внутрішньою гармонійністю, умінням підтримувати позитивний емоційний фон колективу, схильністю до конструктивної комунікації з клієнтами. Висока стресостійкість дозволяє їм сприймати труднощі як природну частину професійного процесу, перетворюючи напруження на мотиваційний стимул до розвитку.

Найменша частка респондентів 16,4 % виявила низький рівень стресостійкості. Для цієї категорії працівників типовими є підвищена збудливість, емоційна вразливість, швидка втомлюваність і труднощі у відновленні після напруження. Вони часто реагують на стрес імпульсивно,

схильні до конфліктності або уникання складних ситуацій. Такі особи можуть втрачати концентрацію під тиском часу чи критики з боку клієнтів, що знижує якість роботи. Їм бракує навичок раціонального осмислення проблеми та конструктивного керування власними емоціями, тому вони потребують психологічної підтримки та тренінгових форм розвитку самоконтролю, релаксації й емоційної витривалості.

Отже, узагальнюючи результати тесту Ю. В. Щербатих, можна констатувати, що переважна більшість працівників торговельної сфери мають середній або високий рівень індивідуальної стресостійкості, що забезпечує ефективність їх професійної діяльності в умовах емоційного навантаження. Разом з тим, наявність осіб із низькими показниками вказує на потребу цілеспрямованих психопрофілактичних заходів – розвитку навичок релаксації, позитивного мислення, усвідомленого ставлення до труднощів і формування стійкої внутрішньої мотивації до збереження психологічного благополуччя.

Для поглибленого аналізу здатності до психологічного відновлення та гнучкої адаптації після дії стресових факторів було використано шкалу стресостійкості Коннора-Девідсона (CD-RISC-10), результати представлено у таблиці 2.3.

*Таблиця 2.3.*

**Рівень стресостійкості респондентів за шкалою Коннора-Девідсона у % від загальної кількості респондентів) (n = 55)**

| Рівень | % |
|---|---|
| Низький | 14,5 |
| Нижче середнього | 18,2 |
| Середній | 36,4 |
| Вище середнього | 18,2 |
| Високий | 12,7 |

Отримані результати свідчать, що переважна більшість працівників торгівлі 36,4 % мають середній рівень резильєнтності. Для цієї категорії характерна відносна емоційна стабільність, здатність адаптуватися до помірного стресу та зберігати продуктивність у звичних умовах. Такі

працівники вміють раціонально оцінювати ситуацію, контролювати поведінку, однак при тривалому або надмірному стресі можуть відчувати напруження, потребу у відпочинку чи психологічній підтримці. Їх стійкість базується переважно на життєвому досвіді, почутті обов'язку та прагненні підтримувати стабільність у робочій сфері. 18,2 % респондентів мають рівень стресостійкості, нижчий за середній. Для цієї групи характерна підвищена чутливість до емоційного тиску, схильність до фрустрації та зниження концентрації в умовах багатозадачності. Такі працівники частіше реагують на труднощі емоційно, ніж раціонально, іноді відчувають розгубленість або невпевненість у власних силах. Їм потрібна зовнішня підтримка – з боку колег, керівництва або сім'ї – що виступає компенсатором внутрішньої напруги. Низький рівень резильєнтності у 14,5 % досліджуваних вказує на знижену здатність протидіяти стресу. Ці респонденти вразливі до перевтоми, швидко втрачають емоційну рівновагу, мають труднощі у відновленні після конфліктів або невдач. Вони схильні до уникання проблем, що підвищує ризик професійного вигорання. Така група потребує розвитку навичок саморегуляції, релаксаційних технік і формування позитивного ставлення до труднощів як до можливостей для зростання. Разом із тим, 18,2 % працівників продемонстрували рівень стресостійкості вище середнього, а 12,7 % – високий рівень резильєнтності. Представники цих категорій характеризуються врівноваженістю, самоконтролем, гнучкістю мислення, здатністю швидко відновлюватися після емоційного напруження. Вони схильні сприймати труднощі як виклик, не уникають відповідальності, а навпаки – активізують зусилля для пошуку ефективних рішень. Такі особи здатні підтримувати оптимістичний настрій у колективі, сприяють стабільності емоційного клімату та формують ресурсну атмосферу.

Таким чином, результати за шкалою Коннора-Девідсона свідчать, що у більшості працівників торговельної сфери рівень резильєнтності перебуває в межах середнього та вище середнього, що забезпечує відносно високі адаптаційні можливості колективу. Водночас наявність групи з низьким рівнем стресостійкості потребує запровадження психологічних програм підтримки,

спрямованих на розвиток емоційної витривалості, підвищення впевненості у власних силах і зміцнення навичок саморегуляції у професійній діяльності.

Для оцінки зв'язку між рівнем стресостійкості та професійним досвідом було використано методику І. Усатової «Визначення рівня стресостійкості особистості». Вона дозволяє простежити, як із набуттям трудового стажу змінюється здатність працівників ефективно долати психоемоційні навантаження. Результати психологічної діагностики подано у таблиці 2.4.

*Таблиця 2.4.*

**Рівень стійкості до стресів працівників торгівлі за тестом І. А. Усатової у % від загальної кількості респондентів) (n = 55)**

| Рівень | Стаж до 3 років | Стаж 4–7 років | Стаж 8–12 років |
|---|---|---|---|
| Високий | 1,85 | 3,65 | 12,74 |
| Вище середнього | 7,23 | 9,09 | 14,54 |
| Середній | 9,01 | 10,91 | 12,74 |
| Нижче середнього | 5,45 | 5,47 | 3,64 |
| Низький | 1,82 | 1,86 | 0 |

Результати, подані в таблиці 2.4, відображають динаміку рівня стійкості до стресів серед працівників торгівлі залежно від тривалості їхнього професійного стажу. Аналіз отриманих показників свідчить про чітку тенденцію до зростання рівня стресостійкості зі збільшенням досвіду роботи, що є наслідком розвитку адаптаційних механізмів, формування ефективних копінг-стратегій і стабілізації емоційної сфери.

У групі працівників зі стажем до трьох років переважають респонденти із середнім 9,01% та рівнем вище середнього 7,23% рівнями стресостійкості. Високий рівень демонструють лише 1,85% опитаних, тоді як нижче середнього – 5,45%, а низький рівень – 1,82%. Такий розподіл можна вважати типовим для етапу професійної адаптації, коли працівники ще формують навички емоційного самоконтролю, а реакції на робочі труднощі є більш імпульсивними. Недостатня стійкість до стресу на початковому етапі

зумовлюється новизною діяльності, невизначеністю ролей і високою чутливістю до соціальних оцінок.

Серед працівників зі стажем від чотирьох до семи років відбувається поступове зростання показників стійкості до стресу. Частка осіб із високим рівнем збільшується до 3,65%, із рівнем вище середнього – до 9,09%, а середнім - до 10,91%. Рівень нижче середнього становить 5,47%, а низький – 1,86%. Такі зміни свідчать про формування емоційної зрілості, розвиток внутрішньої врівноваженості та здатності до конструктивного реагування в умовах підвищеної напруги. У цей період фахівці зазвичай мають достатній досвід, щоб передбачати наслідки стресових ситуацій і керувати своїм станом.

У працівників зі стажем від восьми до дванадцяти років виявлено найвищі показники стресостійкості. У цій групі 12,74% респондентів мають високий рівень, 14,54% – рівень вище середнього, а 12,74% – середній рівень. Кількість осіб із рівнем нижче середнього зменшується до 3,64%, тоді як низький рівень стресостійкості не спостерігається зовсім. Це свідчить про сформованість стійких емоційно-вольових якостей, здатність контролювати внутрішні реакції, зберігати продуктивність діяльності навіть у стресових умовах. Працівники з тривалим стажем демонструють зрілі копінг-стратегії, психологічну гнучкість і високий рівень саморегуляції.

Отже, результати таблиці 2.4 підтверджують закономірність підвищення стресостійкості працівників торгівлі зі збільшенням стажу. Така тенденція пояснюється накопиченням професійного досвіду, розвитком емоційної стабільності, розширенням репертуару ефективних способів реагування на стресові ситуації та зростанням впевненості у власних силах. У міру професійного становлення фахівці демонструють зрілу форму адаптаційної поведінки, що забезпечує збереження психоемоційної рівноваги, високу працездатність і стійкість до емоційного виснаження в умовах динамічного та часто конфліктного середовища торговельної діяльності.

## Висновки до розділу 2

За методикою Т. Холмса і Р. Раге було визначено, що більшість працівників мають середній рівень опірності стресу, що свідчить про задовільну адаптацію до професійних навантажень. Водночас третина досліджуваних характеризуються низькою опірністю, що вказує на схильність до емоційного виснаження.

За тестом В. Ю. Щербатих половина співробітників сфери продажів характеризується середнім рівнем стресостійкості, тоді як третина досліджуваних має високий рівень, що демонструє здатність контролювати емоції та зберігати ефективність діяльності навіть у стресових ситуаціях.

За шкалою Коннора-Девідсона (CD-RISC-10) було встановлено, що серед співробітників сфери продажів переважає середній рівень резильєнтності, тоді як третина досліджуваних демонструє рівень вище середнього та високий, що свідчить про сформовану здатність до відновлення після емоційних навантажень і внутрішню гнучкість.

За методикою І. А. Усатової виявлено закономірність підвищення рівня стресостійкості зі збільшенням професійного стажу. Встановлено, що працівники зі стажем 8- 12 років демонструють найвищі показники емоційної стабільності, самоконтролю та толерантності до стресу. Отримані результати підтвердили, що досвід роботи у сфері торгівлі є ключовим чинником формування стресостійкості, оскільки сприяє розвитку професійної зрілості, адаптаційних механізмів і ефективних копінг-стратегій. Отримані дані створюють наукове підґрунтя для розробки програми психологічного тренінгу розвитку стресостійкості, спрямованої на підвищення психологічного благополуччя, профілактику емоційного вигорання та підвищення ефективності професійної діяльності працівників торговельної сфери.

# РОЗДІЛ 3. ПРОГРАМА РОЗВИТКУ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ПРОДАЖІВ

## 3.1. Теоретико-методологічне обґрунтування програми розвитку стресостійкості

Теоретичне обґрунтування програми розвитку стресостійкості працівників торговельної сфери ґрунтується на сучасних підходах до розуміння природи стресу та психологічних механізмів його подолання. У психологічній науці стрес розглядається не лише як деструктивний стан емоційного перенапруження, а як природна адаптаційна реакція організму, що мобілізує ресурси людини для подолання труднощів і збереження внутрішньої рівноваги [25; 28]. Концепція Г. Сельє [37] визначає стрес як універсальний механізм адаптації, що може мати як негативний (дистрес), так і позитивний (еустрес) вплив залежно від рівня навантаження і здатності особистості ефективно справлятися з його наслідками.

Ключовим підґрунтям розробки програми став когнітивно-поведінковий підхід, у межах якого Р. Лазарус і С. Фолкман [29] підкреслювали роль когнітивної оцінки ситуації у формуванні стресової реакції. Згідно з цією концепцією, не сама подія є стресором, а її суб’єктивне сприйняття людиною. Отже, розвиток стресостійкості передбачає навчання осіб усвідомлювати власні переконання, емоційні реакції та змінювати неадаптивні установки на більш гнучкі та конструктивні. Цей підхід дозволяє зміцнити здатність до саморегуляції, підвищити рівень усвідомлення та керування власним емоційним станом.

Вагоме місце у програмі посідає ресурсно-орієнтована концепція С. Хобфолла [31], відповідно до якої особистість володіє певним запасом психологічних, соціальних і матеріальних ресурсів, що визначають її здатність до опору стресу. Втрата цих ресурсів або загроза їх втрати викликає стрес, а збереження й відновлення – знижує його інтенсивність. Тому важливим завданням програми є формування навичок усвідомлення, збереження та

активного використання власних внутрішніх і зовнішніх ресурсів: емоційної стабільності, самопідтримки, оптимізму, соціальних контактів і взаємодії з колегами.

Позитивна психологія М. Селігмана і К. Петерсона [33] надала концептуальну основу для включення у програму елементів розвитку резильєнтності – здатності людини швидко відновлювати психологічну рівновагу після впливу стресових факторів. У цьому контексті стрес розглядається як можливість для зростання, навчання і розширення власних можливостей. Розвиток резильєнтності відбувається шляхом формування гнучкості мислення, позитивного сприйняття змін і усвідомлення власного впливу на ситуацію.

Гуманістичний підхід, представлений у працях К. Роджерса та А. Маслоу [24; 26], акцентує увагу на значенні особистісного самоприйняття, емпатії та підтримуючого середовища у процесі розвитку стресостійкості. Саме ці принципи реалізуються у тренінговій групі через створення атмосфери довіри, безпеки, прийняття та співпраці, що дозволяє учасникам вільно досліджувати власний досвід і експериментувати з новими формами поведінки без страху осуду.

Основними психологічними механізмами, які лежать в основі розвитку стресостійкості, виступають саморегуляція, когнітивна переоцінка, розвиток резильєнтності, соціальна підтримка та формування конструктивних копінг-стратегій [15; 19; 35]. Саморегуляція передбачає здатність керувати власними емоційними станами, підтримувати внутрішню рівновагу у складних умовах. Когнітивна переоцінка дозволяє змінювати інтерпретацію ситуацій, що знижує інтенсивність емоційних реакцій. Розвиток резильєнтності формує навички швидкого відновлення після труднощів і збереження оптимізму, а соціальна підтримка забезпечує додаткові ресурси через взаємодію з оточенням.

Важливим аспектом теоретичного обґрунтування програми є вибір форми її реалізації. Аналіз сучасних психологічних підходів показує, що найбільш ефективним засобом розвитку стресостійкості є тренінговий формат, який

поєднує індивідуальну та групову роботу, інтерактивні методи, рефлексію і практичне відпрацювання навичок. Тренінг створює умови для активного залучення учасників, формування досвіду самоспостереження, розвитку емпатії, комунікативних умінь та емоційної стабільності. У процесі тренінгової взаємодії відбувається засвоєння ефективних стратегій поведінки у стресових ситуаціях, розвиток навичок релаксації, самопідтримки й позитивного мислення.

Теоретичною моделлю програми є взаємодія когнітивного, емоційного та поведінкового рівнів особистості. На когнітивному рівні формується усвідомлення природи стресу, власних реакцій і переконань; на емоційному – розвивається здатність розпізнавати, приймати та регулювати почуття; на поведінковому – відпрацьовуються конструктивні копінг-стратегії, техніки саморегуляції та ефективного спілкування.

Таким чином, теоретичне підґрунтя програми розвитку стресостійкості поєднує когнітивно-поведінкові, ресурсно-орієнтовані, позитивно-психологічні та гуманістичні підходи , що розглядають стресостійкість як динамічний процес взаємодії особистості із середовищем. Це дає змогу не лише зменшити негативний вплив стресу, а й сприяти розвитку внутрішніх ресурсів, формуванню психологічної гнучкості, саморегуляції та професійної ефективності працівників торговельної сфери.

### 3.2. Програма тренінгу розвитку стресостійкості працівників сфери продажу

Програма-тренінг розвитку стресостійкості працівників торгівлі була розроблена на основі результатів емпіричного дослідження, яке показало середній рівень стресостійкості у більшості респондентів і потребу у формуванні навичок саморегуляції, емоційного контролю та позитивного мислення. Програма має комплексний характер і спрямована на підвищення здатності працівників ефективно долати професійні та емоційні навантаження, зберігати працездатність і психологічну рівновагу у напружених умовах.

Метою програми є розвиток стресостійкості, емоційної стабільності та адаптивних копінг-стратегій у працівників торгівлі через активне засвоєння навичок саморегуляції, усвідомленої поведінки, внутрішньої гармонії та конструктивної взаємодії з оточенням.

Основними завданнями тренінгу є формування усвідомленого ставлення до стресу як природного явища; розвиток уміння розпізнавати власні емоційні реакції та тілесні сигнали напруження; навчання ефективним технікам релаксації та саморегуляції; оволодіння конструктивними копінг-стратегіями поведінки у стресових ситуаціях; формування навичок позитивного мислення, емоційної гнучкості та комунікативної компетентності; зміцнення внутрішніх ресурсів, що забезпечують психологічну стійкість і відновлення після стресу.

Розробка програми ґрунтується на принципах наукової обґрунтованості, системності, активної участі, рефлексивності та безпечного психологічного простору. Принцип наукової обґрунтованості передбачає використання перевірених психологічних технік і методів, які мають емпіричне підтвердження ефективності. Принцип системності означає взаємопов’язаність когнітивних, емоційних і поведінкових компонентів розвитку стресостійкості. Принцип активності реалізується через залучення учасників до інтерактивних форм роботи – рольових ігор, групових дискусій, психотехнічних вправ. Принцип рефлексивності забезпечує усвідомлення особистого досвіду, власних реакцій і змін у процесі тренінгу. Принцип психологічної безпеки створює умови прийняття, довіри і підтримки, що є необхідною передумовою відкритої комунікації.

Програма складається з чотирьох тематичних етапів, кожен з яких має свою логіку та послідовність переходу від усвідомлення до практичного засвоєння навичок.

Перший етап – діагностично-мотиваційний. Його мета – формування у учасників усвідомлення власного рівня стресостійкості, виявлення основних стрес-факторів у професійній діяльності, підвищення мотивації до саморозвитку. На цьому етапі проводяться вправи «Моє ставлення до стресу»,

«Колесо життєвого балансу», «Мій день – мій рівень напруги», які сприяють самоаналізу та постановці індивідуальних цілей. Використовуються методи групової дискусії, міні-опитування, рефлексивне обговорення.

Другий етап – когнітивно-емоційний. Його зміст полягає у формуванні розуміння природи стресу, усвідомленні ролі мислення у регуляції емоцій, розвитку навичок розпізнавання та керування власними емоційними станами. Учасники навчаються ідентифікувати автоматичні негативні думки, замінювати їх конструктивними, а також опановують прийоми релаксації та дихальної саморегуляції. Основними вправами цього етапу є «Ланцюг стресу», «Мої думки – мої реакції», «Дихання рівноваги», «М’язова релаксація за Джекобсоном», «Техніка свідомої паузи». Застосовуються методи самоспостереження, короткі лекційні блоки та психотехнічні практики тілесного розслаблення.

Третій етап – поведінково-тренувальний. Він спрямований на відпрацювання конструктивних стратегій поведінки у стресових ситуаціях, розвиток комунікативних навичок, формування впевненості у взаємодії з клієнтами та колегами. Учасники розігрують типові робочі ситуації, моделюють стресові епізоди, шукають альтернативні способи реагування. Застосовуються вправи «Модель ефективної поведінки», «Реакція без конфлікту», «Активне слухання», «Мої межі». Особливу увагу приділено техніці «Я-повідомлень» і асертивному спілкуванню, що допомагає зберігати емоційну рівновагу у професійних стосунках.

Четвертий етап – інтеграційно-рефлексивний. На цьому етапі учасники узагальнюють отриманий досвід, формують особистісну модель стресостійкої поведінки та план дій на майбутнє. Використовуються вправи «Мій внутрішній ресурс», «Метафорична подорож», «Дерево стійкості», а також групове обговорення відчуттів, змін і висновків після проходження тренінгу. Учасники створюють власні «карти ресурсів», що відображають індивідуальні способи відновлення енергії, підтримки та балансу.

Зміст програми реалізується протягом 8 занять тривалістю 1,5–2 години кожне, із частотою 1–2 рази на тиждень. Оптимальна кількість учасників тренінгової групи – 10–14 осіб, що забезпечує достатній рівень взаємодії та безпечне середовище для обміну досвідом. Кожне заняття має структуру: вітальне коло, вправи на актуалізацію теми, основна частина (практичні вправи, психотехніки, рольові ігри), обговорення та підсумкова рефлексія.

У процесі роботи застосовуються такі психотехніки: методика прогресивної м'язової релаксації, дихальні техніки («квадратне дихання», «4–7–8»), візуалізація ресурсного стану, техніки позитивного самонавіювання, арттерапевтичні вправи для зниження напруги, короткі медитативні практики усвідомленості. Ці методи сприяють гармонізації емоційного стану, зниженню фізіологічних проявів стресу, підвищенню рівня усвідомленості та концентрації.

Програма завершується підсумковим заняттям, яке має характер рефлексивно-аналітичного обговорення. Учасники діляться результатами власних змін, усвідомлюють, які навички стали для них найкориснішими, формулюють особисті принципи стресостійкості та способи підтримки психологічного балансу у професійному житті.

Таким чином, розроблена авторська програма-тренінг спрямована на формування цілісної системи психологічних умінь, що забезпечують ефективне подолання стресових ситуацій, підвищення адаптивності, саморегуляції та внутрішньої гармонії. Вона поєднує теоретичну складову, практичні вправи, тілесно-орієнтовані техніки та групову підтримку, створюючи оптимальні умови для розвитку стресостійкості працівників торговельної сфери.

Загальна тривалість програми: 8 занять по 1,5–2 години.

Форма роботи: груповий тренінг з елементами психоосвіти, арттерапії, тілесно-орієнтованих технік, когнітивно-поведінкових вправ.

Методи: дискусії, рольові ігри, релаксаційні практики, візуалізація, самоспостереження, рефлексія.

Структура програми-тренінгу побудована за принципом поступового переходу від усвідомлення власного ставлення до стресу й аналізу внутрішніх ресурсів – до активного опанування технік саморегуляції, розвитку емоційної гнучкості та формування особистої моделі стресостійкої поведінки. Така поетапність відповідає закономірностям формування психологічних навичок і сприяє глибшій інтеграції засвоєного матеріалу у власний досвід учасників.

*Таблиця 3.1.*

**Структура програми-тренінгу розвитку стресостійкості працівників торгівлі**

| № | Тема заняття | Мета | Вправи |
|---|---|---|---|
| 1 | Вступне заняття. Знайомство. Формування безпечного простору | Створення доброзичливої атмосфери, налагодження контакту між учасниками, визначення очікувань | Вправа «Знайомство через символ», «Правила групи», «Очікування і побоювання», «Коло безпеки» |
| 2 | Усвідомлення природи стресу | Формування розуміння поняття «стрес», його стадій і впливу на психіку та тіло | Міні-лекція «Стрес і його наслідки», вправа «Мій рівень напруги», «Ланцюг стресу», обговорення життєвих прикладів |
| 3 | Самопізнання і діагностика власних ресурсів | Виявлення особистісних ресурсів, що допомагають долати стрес | Вправа «Колесо життєвого балансу», «Мої ресурси», арттехніка «Мій внутрішній світ», рефлексивне коло |
| 4 | Когнітивні стратегії подолання стресу | Розвиток здатності змінювати деструктивні переконання та установки | Вправа «Мої автоматичні думки», «Заміни думку», «Реакції – вибір – наслідок», психотехніка «Зупини думку» |
| 5 | Емоційна саморегуляція та релаксація | Навчання керуванню емоціями, тілесним і психічним напруженням | Техніки: «Дихання квадратом», «Прогресивна м’язова релаксація Джекобсона», «Візуалізація спокою», медитація «Моє місце сили» |
| 6 | Конструктивне спілкування в умовах стресу | Розвиток навичок асертивності, ефективного спілкування та збереження меж | Вправа «Я-повідомлення», рольова гра «Клієнт і продавець», «Активне слухання», «Словесний міст» |
| 7 | Відновлення і підтримка внутрішніх ресурсів | Формування індивідуальних стратегій підтримки та самодопомоги | Вправа «Моє джерело енергії», арттехніка «Дерево стійкості», робота з метафоричними картами, групова релаксація |
| 8 | Підсумкове заняття. Рефлексія і закріплення навичок | Узагальнення досвіду, усвідомлення особистих змін і досягнень | Вправа «Мій ресурсний образ», «Мої відкриття», групова рефлексія «Що я забираю з тренінгу» |

Перші заняття мають орієнтаційно-мотиваційний характер і спрямовані на створення психологічно безпечного простору, налагодження групової взаємодії, а також усвідомлення учасниками сутності стресу, його проявів і власних реакцій на напруження. Вони забезпечують базу для подальшої роботи над розвитком навичок емоційного та когнітивного самоконтролю. Наступні заняття спрямовані на формування та вдосконалення умінь конструктивної саморегуляції, переосмислення особистісних установок, розвиток внутрішньої гнучкості, а також відпрацювання поведінкових стратегій, необхідних для ефективної взаємодії у стресових умовах.

Окремий акцент зроблено на етапах, пов’язаних із формуванням ресурсного стану та навичок психологічного відновлення. Це забезпечує не лише профілактику емоційного виснаження, а й розвиток здатності підтримувати енергетичний баланс, зберігати працездатність і конструктивне мислення у складних професійних ситуаціях. Завершальне заняття має інтеграційно-рефлексивний характер, спрямований на усвідомлення особистих змін, закріплення позитивного досвіду, формування власної системи самопідтримки та внутрішньої рівноваги.

Таким чином, структура програми-тренінгу реалізує комплексний підхід до розвитку стресостійкості – від усвідомлення до дії, від знання до особистісного досвіду. Вона поєднує когнітивно-поведінкові, емоційно-релаксаційні та соціально-комунікативні техніки, що забезпечує гармонійне зміцнення психологічних ресурсів працівників торгівлі та підвищує їх професійну ефективність у стресових умовах.

### 3.3. Оцінка результативності тренінгової програми

Для визначення ефективності розробленої програми-тренінгу розвитку стресостійкості працівників торгівлі було проведено повторне емпіричне дослідження з використанням тих самих психодіагностичних методик, які застосовувалися на констатувальному етапі. Метою оцінювання було виявлення позитивної динаміки у рівнях стресостійкості, емоційної врівноваженості,

резильєнтності та адаптаційної гнучкості після участі респондентів у тренінгових заняттях.

Повторна діагностика проводилася через тиждень після завершення програми. У дослідженні взяли участь ті ж самі 55 респондентів, що дозволило забезпечити достовірність порівняння показників «до» та «після» впровадження програми.

*Таблиця 3.2.*

**Рівні опірності стресу за методикою Т. Холмса і Р. Раге до і після впровадження програми серед працівників торгівлі (у % від загальної кількості респондентів) n = 55**

| Рівень опірності стресу | До тренінгу (%) | Після тренінгу (%) |
|---|---|---|
| Низька | 23,6 | 18,2 |
| Середня | 45,5 | 43,6 |
| Висока | 20,0 | 25,5 |
| Дуже висока | 10,9 | 12,7 |

Після проходження тренінгової програми розвитку стресостійкості було зафіксовано позитивну динаміку показників опірності стресу серед працівників торгівлі. Частка осіб із високим та дуже високим рівнем опірності зросла з 30,9 % до 38,2 %, що вказує на посилення здатності ефективно протистояти стресовим чинникам, зберігати внутрішню рівновагу, впевненість і самоконтроль у складних професійних ситуаціях. Такі працівники демонструють більш розвинені навички саморегуляції, вміння раціонально аналізувати ситуації напруження, приймати виважені рішення та конструктивно долати конфлікти, що виникають у робочому середовищі.

Водночас зменшення кількості респондентів із низьким рівнем опірності з 23,6% до 18,2% свідчить про зниження емоційної реактивності, тривожності та проявів психоемоційного виснаження. Це підтверджує ефективність тренінгових технік, спрямованих на розвиток усвідомлення власних емоційних станів, відновлення енергетичних ресурсів і формування більш адаптивних стратегій реагування на стрес.

Збереження частки учасників із середнім рівнем 45,5% до 43,6% є природним і свідчить, що більшість працівників знаходяться у межах функціонально достатнього рівня стресостійкості, при якому зберігається стабільна працездатність, емоційна збалансованість та адекватна реакція на робочі труднощі. Ці особи, як правило, спроможні самостійно контролювати інтенсивність своїх емоцій, однак за умов тривалого навантаження можуть потребувати додаткових ресурсів відновлення.

Отримані результати дозволяють зробити висновок, що програма мала позитивний вплив на розвиток психологічної адаптивності працівників торгівлі. Підвищення рівня опірності стресу відображає посилення їх здатності до самоконтролю, усвідомленого управління емоціями, оптимізації поведінкових реакцій і подолання стресових факторів без втрати професійної ефективності. Таким чином, можна стверджувати, що тренінгові заняття сприяли розвитку когнітивної гнучкості, підвищенню рівня саморегуляції та зниженню схильності до деструктивних реакцій на стресові ситуації.

З метою визначення рівня індивідуальної стресостійкості застосовано тест Ю. В. Щербатих. Його результати представлено в таблиці 3.3.

*Таблиця 3.3.*

**Рівні індивідуальної стресостійкості працівників торгівлі до і після тренінгу за методикою Ю. В. Щербатих (у % від загальної кількості респондентів) n = 55**

| Рівень стресостійкості | До тренінгу (%) | Після тренінгу (%) |
|---|---|---|
| Низький | 16,4 | 12,7 |
| Середній | 52,7 | 50,9 |
| Високий | 30,9 | 36,4 |

Після впровадження програми розвитку стресостійкості спостерігається помірне, але статистично значуще зрушення у бік підвищення рівня індивідуальної стресостійкості серед працівників торгівлі. Як видно з таблиці 3.3, кількість осіб із високим рівнем стресостійкості зросла з 30,9% до 36,4%. Це свідчить про позитивний вплив тренінгових занять на здатність учасників контролювати власні емоційні реакції, підтримувати внутрішню рівновагу та

конструктивно діяти в ситуаціях підвищеного навантаження. Учасники цієї групи почали частіше використовувати ефективні копінг-стратегії, орієнтовані на усвідомлене реагування, саморегуляцію дихання та поведінкову гнучкість.

Зменшення частки осіб із низьким рівнем стресостійкості з 16,4% до 12,7% свідчить про зниження рівня емоційної вразливості, тривожності та реактивності серед респондентів. Після проходження тренінгу учасники зазначали, що стали більш спокійно реагувати на конфліктні або непередбачувані ситуації, рідше відчувають роздратування, а також швидше відновлюються після психоемоційного напруження. Це вказує на підвищення рівня самоконтролю та зниження проявів імпульсивності — ключових показників емоційної зрілості.

Показник середнього рівня стресостійкості зазнав незначного зменшення з 52,7% до 50,9%, що є природним наслідком переходу частини учасників до групи з високими результатами. Така динаміка демонструє поступову інтеграцію засвоєних навичок у поведінкову сферу – від базової емоційної стабільності до більшої здатності самостійно регулювати стан напруження.

Отримані результати засвідчують ефективність авторської програми, яка поєднувала когнітивно-поведінкові техніки, вправи на тілесну релаксацію та методи усвідомленої регуляції емоцій. Найбільш значущі зміни зафіксовані серед учасників із початково середнім рівнем стійкості, що пояснюється їхньою відкритістю до нових стратегій поведінки й наявністю внутрішньої мотивації до самовдосконалення.

Узагальнюючи результати, можна зробити висновок, що тренінг сприяв формуванню у працівників торговельної сфери нових моделей реагування на стресові ситуації: зросла здатність до усвідомленого самоконтролю, підвищилася психологічна гнучкість і покращилася здатність до відновлення після емоційних перевантажень. Це свідчить про ефективність програми як засобу розвитку практичних навичок управління стресом у професійному середовищі. Для оцінки рівня резильєнтності – здатності до психологічного

відновлення після дії стресових факторів – використано шкалу Коннора – Девідсона. Порівняльні дані подано у таблиці 3.4.

*Таблиця 3.4.*

**Рівень резильєнтності за шкалою Коннора-Девідсона до і після тренінгу у % від загальної кількості респондентів) (n = 55)**

| Рівень | До тренінгу (%) | Після тренінгу (%) |
|---|---|---|
| Низький | 14,5 | 10,9 |
| Нижче середнього | 18,2 | 16,4 |
| Середній | 36,4 | 34,6 |
| Вище середнього | 18,2 | 21,8 |
| Високий | 12,7 | 16,3 |

Порівняльний аналіз результатів за шкалою Коннора-Девідсона CD-RISC-10 демонструє позитивну динаміку показників резильєнтності працівників торгівлі після проходження тренінгової програми. Як свідчать дані таблиці 3.4, частка осіб із високим рівнем резильєнтності зросла з 12,7% до 16,3%, а з вище середнього – з 18,2% до 21,8%. Сумарно це становить зростання з 30,9 % до 38,1% респондентів, тобто майже на 7,2%. Така зміна вказує на посилення внутрішніх ресурсів, що дозволяють працівникам ефективніше долати труднощі, зберігати оптимізм і відновлювати психологічну рівновагу після дії стресових чинників.

Найвиразніші покращення спостерігаються саме у групі з високими показниками, що може бути пов’язано із підвищенням усвідомленості власних реакцій, розвитком навичок саморефлексії та опануванням практик релаксації. Учасники, які раніше демонстрували середній рівень стресостійкості 36,4% до тренінгу, частково перемістилися у групи «вище середнього» та «високий». Це свідчить про зміцнення когнітивно-вольових процесів, формування стійкішого внутрішнього контролю та підвищення здатності до адаптації в умовах професійних змін.

Помітне зниження частки осіб із низьким рівнем з 14,5% до 10,9% відображає зменшення емоційної реактивності, почуття безпорадності та тенденцій до уникання труднощів. Така позитивна динаміка пояснюється використанням у тренінговій програмі вправ на усвідомлення власних ресурсів

«Дерево стійкості», «Моє джерело енергії», дихальних технік, а також елементів когнітивного переосмислення негативних думок.

Незначне зменшення частки учасників із середнім рівнем з 36,4% до 34,6% є закономірним і відображає перехід частини респондентів у вищі рівні резильєнтності. Це свідчить про ефективну інтеграцію засвоєних знань у практичну поведінку та розвиток психологічної гнучкості.

Отже, результати підтверджують ефективність тренінгової програми у формуванні більш адаптивних моделей реагування на стрес, розвитку внутрішньої стійкості, віри у власні можливості та здатності до швидкого відновлення після емоційного виснаження. Зростання показників за шкалою Коннора-Девідсона свідчить про те, що учасники тренінгу не лише засвоїли техніки регуляції емоцій, але й інтегрували їх у свою щоденну професійну діяльність.

Методика І. А. Усатової дозволила простежити взаємозв’язок рівня стресостійкості з професійним стажем. Результати порівняння подано в таблиці 3.5.

*Таблиця 3.5.*

**Рівень стресостійкості за методикою І. А. Усатової до і після тренінгу у % від загальної кількості респондентів) (n = 55)**

| Рівень | Стаж до 3 років (до) | Стаж до 3 років (після) | Стаж 4–7 років (до) | Стаж 4–7 років (після) | Стаж 8–12 років (до) | Стаж 8–12 років (після) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Високий | 1,85 | 2,5 | 3,65 | 4,1 | 12,74 | 13,9 |
| Вище середнього | 7,23 | 8,2 | 9,09 | 10,1 | 14,54 | 15,1 |
| Середній | 9,01 | 9,1 | 10,91 | 10,7 | 12,74 | 12,5 |
| Нижче середнього | 5,45 | 4,5 | 5,47 | 4,1 | 3,64 | 3,2 |
| Низький | 1,82 | 1 | 1,86 | 1 | 0 | 0 |

Результати, представлені в таблиці 3.5, демонструють наявність позитивної динаміки в рівнях стресостійкості працівників торгівлі після проведення тренінгової програми. У всіх групах респондентів, незалежно від

тривалості професійного стажу, спостерігається незначне, але стале покращення показників, що вказує на ефективність впроваджених психотренінгових технологій. Порівняння даних «до» та «після» тренінгу засвідчує зростання кількості осіб із високим і вище середнього рівнями стресостійкості та відповідне зниження частки працівників із нижчими показниками.

У групі працівників зі стажем до трьох років зафіксовано збільшення частки респондентів із високим рівнем стресостійкості з 1,85% до 2,5%, а також із рівнем вище середнього – із 7,23% до 8,2%. Кількість осіб із нижче середнього рівнем зменшилася з 5,45% до 4,5%, а низький рівень знизився з 1,82% до 1%. Це свідчить про формування початкових навичок емоційної саморегуляції, підвищення впевненості у власних силах і зниження напруженості під час професійної діяльності. Молодші працівники продемонстрували чутливу реакцію на тренінговий вплив, що пояснюється гнучкістю психологічних механізмів адаптації на ранніх етапах професійного розвитку.

У групі зі стажем 4–7 років також простежується тенденція до зростання позитивних показників. Частка осіб із високим рівнем збільшилася з 3,65% до 4,1%, а з вище середнім рівнем – з 9,09% до 10,1%. Водночас спостерігається незначне зменшення кількості працівників із нижче середнього рівнем (з 5,47% до 4,1%) та низьким рівнем (з 1,86% до 1%). Ці зміни свідчать про зміцнення внутрішньої стабільності та розвиток здатності ефективно контролювати власні емоційні реакції під час професійних труднощів. У працівників цього стажу, які вже мають певний досвід, тренінг сприяв поглибленню усвідомленості, підвищенню толерантності до напруження та вдосконаленню навичок самоконтролю.

Найбільш збалансована динаміка спостерігається серед працівників зі стажем 8–12 років. Показник високого рівня стресостійкості зріс із 12,74% до 13,9%, а вище середнього – з 14,54% до 15,1%. При цьому нижче середній рівень знизився з 3,64% до 3,2%, тоді як низький рівень залишився відсутнім як

до, так і після тренінгу. Такі результати підтверджують, що у досвідчених фахівців уже сформовані сталі механізми подолання стресу, проте тренінг дозволив зміцнити внутрішню впевненість, посилити контроль над емоційним станом і підвищити усвідомленість власних ресурсів.

Загальна тенденція вказує, що у всіх групах спостерігається зменшення частки працівників із нижчими рівнями стресостійкості та зростання кількості респондентів із високими та вище середніми показниками. Навіть незначні зміни у відсотковому розподілі мають суттєве психологічне значення, оскільки відображають стабілізацію емоційної сфери, зменшення внутрішньої напруги та підвищення здатності до конструктивного подолання професійних труднощів.

Таким чином, отримані результати підтверджують ефективність тренінгової програми розвитку стресостійкості, спрямованої на підвищення емоційної стабільності, самоконтролю та адаптаційних ресурсів працівників торгівлі. Зростання частки осіб із високим і вище середнього рівнями після тренінгу свідчить про розширення індивідуального репертуару копінг-стратегій, посилення навичок саморегуляції та формування більш зрілих поведінкових реакцій на стресові чинники. Отримані дані демонструють, що тренінгова програма мала позитивний психопрофілактичний ефект і сприяла підвищенню психологічного благополуччя учасників.

## Висновки до 3 розділу

У третьому розділі кваліфікаційної роботи представлено розробку, впровадження та оцінку ефективності авторської програми тренінгу розвитку стресостійкості працівників торгівлі. Програма базувалася на сучасних психологічних підходах до подолання стресу та формування резильєнтності, поєднуючи когнітивно-поведінкові, емоційно-регуляційні та тілесно-орієнтовані методи роботи.

Метою тренінгу було формування навичок ефективного подолання стресу, розвиток емоційної стабільності, саморегуляції та здатності до

конструктивного реагування у професійно напружених ситуаціях. Тренінг складався з восьми занять загальною тривалістю 16 годин і включав етапи самопізнання, усвідомлення джерел напруги, формування адаптивних копінг-стратегій, освоєння технік релаксації, розвитку комунікативної компетентності та підтримки внутрішніх ресурсів.

Аналіз результатів емпіричного дослідження до і після тренінгу підтвердив ефективність програми за всіма застосованими методиками.

За шкалою Т. Холмса і Р. Раге зафіксовано зниження частки осіб із низьким рівнем опірності стресу з 23,6% до 18,2% та збільшення кількості респондентів із високими показниками з 30,9% до 38,2%. Це свідчить про покращення загальної стресостійкості, підвищення впевненості та самоконтролю працівників.

За тестом Ю. В. Щербатих встановлено зростання частки респондентів із високим рівнем індивідуальної стресостійкості з 30,9% до 36,4%, що вказує на розвиток навичок емоційної саморегуляції, зниження імпульсивності та тривожності.

Результати за шкалою Коннора-Девідсона продемонстрували підвищення рівня резильєнтності сукупно високий та вище середнього рівні зросли з 30,9% до 38,1%, що свідчить про формування гнучкості мислення, внутрішньої стійкості, здатності до психологічного відновлення після стресу.

Аналіз за методикою І. А. Усатової показав, що підвищення рівнів стресостійкості спостерігається в усіх групах працівників, незалежно від тривалості їхнього професійного стажу. Найбільш виражена позитивна динаміка характерна для працівників зі стажем до 3 років та 4–7 років, де зафіксовано найбільше зростання частки респондентів із високим рівнем стресостійкості відповідно з 1,85% до 2,5% та з 3,65% до 4,1% і з рівнем вище середнього з 7,23% до 8,2% та з 9,09% до 10,1%. Такі зміни свідчать про високу чутливість цих груп до тренінгового впливу та значний потенціал розвитку навичок емоційної саморегуляції, самоконтролю й стійкості до професійних стресових чинників.

У працівників зі стажем 8–12 років позитивна динаміка також простежується, хоча й менш виражено: рівень стресостійкості підвищився з 12,74% до 13,9%, а частка осіб із рівнем вище середнього – з 14,54% до 15,1%. Ці результати вказують, що навіть серед досвідчених працівників тренінг сприяв подальшому зміцненню психологічної стійкості, розвитку гнучкості мислення та збереженню емоційної рівноваги в умовах напруженої професійної діяльності.

Таким чином, реалізація програми тренінгу позитивно вплинула на когнітивний, емоційний та поведінковий компоненти стресостійкості. Учасники навчились ефективніше ідентифікувати власні стресори, застосовувати техніки релаксації, регулювати емоційний стан і зберігати конструктивність спілкування в складних ситуаціях. Підвищення рівня стресостійкості супроводжувалося зростанням упевненості у власних силах, почуттям внутрішнього контролю та здатністю до самопідтримки.

Отримані результати підтверджують доцільність використання тренінгових програм у системі психологічного супроводу персоналу торговельних підприємств. Вони доводять, що розвиток стресостійкості є ключовою умовою збереження емоційного благополуччя, професійної ефективності та гармонійної взаємодії у робочому середовищі.

# ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі теоретично узагальнено та емпірично досліджено психологічні особливості розвитку стресостійкості працівників торгівлі та перевірено ефективність авторської тренінгової програми, спрямованої на підвищення здатності до саморегуляції, збереження емоційної рівноваги й конструктивного реагування на професійні стресори.

Теоретичний аналіз проблеми дозволив визначити, що стресостійкість є інтегральною характеристикою особистості, яка виявляється у здатності зберігати оптимальний рівень функціонування в умовах дії стресових чинників. До її структури входять когнітивний, емоційно-вольовий і поведінковий компоненти, що забезпечують адаптацію до зовнішніх викликів. Важливими детермінантами стресостійкості є індивідуально-психологічні особливості, рівень резильєнтності, наявність особистісних ресурсів і розвинені навички саморегуляції.

Аналіз наукових підходів до вивчення феномену стресостійкості (Г. Сельє, Р. Лазарус, С. Мадді, М. Селігман, К. Коннор, Дж. Девідсон та ін.) показав, що сучасна психологія розглядає стрес не лише як деструктивний чинник, а й як потенційне джерело особистісного зростання. Розвиток стресостійкості передбачає формування позитивних когнітивних установок, розвиток емоційної стабільності, підвищення гнучкості мислення та адаптивних копінг-стратегій.

Емпіричне дослідження рівня стресостійкості працівників торгівлі показало, що більшість респондентів мають середній рівень опірності стресу, що свідчить про достатній, але не стабільний рівень саморегуляції. У частини досліджуваних виявлено підвищену емоційну напруженість, труднощі з контролем емоцій і схильність до виснаження, що зумовлює потребу у цілеспрямованому розвитку психологічних механізмів адаптації.

Розроблена програма тренінгу розвитку стресостійкості базується на поєднанні когнітивно-поведінкових, тілесно-орієнтованих і емоційно-регуляційних підходів. Вона включала вісім занять, спрямованих на

усвідомлення природи стресу, самопізнання, формування адаптивних стратегій реагування, освоєння технік релаксації та розвитку комунікативної компетентності.

Результати повторного вимірювання після тренінгу підтвердили ефективність програми, оскільки частка респондентів із високим рівнем опірності стресу зросла з 30,9% до 38,2%; показник високої індивідуальної стресостійкості зріс із 30,9% до 36,4%; рівень резильєнтності підвищився сумарно з 30,9% до 38,1%; зафіксовано позитивну динаміку стресостійкості у всіх групах працівників, незалежно від тривалості їхнього професійного стажу. Найбільш помітні зміни спостерігаються серед респондентів зі стажем до 3 років та 4–7 років, де після тренінгу зросла кількість працівників із високим та вище середнього рівнями стресостійкості, а також зменшилася частка осіб із нижчими рівнями. Це свідчить про високу сприйнятливість молодших працівників до тренінгового впливу та їхній значний потенціал розвитку навичок емоційної саморегуляції.

У групах зі стажем 8–12 років та понад 12 років також зафіксовано покращення показників, зокрема, збільшення частки респондентів із високим рівнем стресостійкості та зменшення кількості осіб із нижче середнім рівнем, що підтверджує ефективність тренінгової програми навіть для досвідчених співробітників із уже сформованими копінг-стратегіями.

Отримані результати свідчать про формування в учасників тренінгу більш ефективних моделей емоційної саморегуляції, поступове зниження рівня напруженості та підвищення здатності контролювати власні реакції у стресових ситуаціях. Позитивні зміни торкнулися когнітивного складника (усвідомлення власних емоційних станів і способів їх регулювання), емоційного (зменшення імпульсивності та тривожності) та поведінкового (використання конструктивних копінг-стратегій). Такі тенденції відображають зміцнення внутрішньої стійкості, розвиток емоційної гнучкості та підвищення впевненості у власних силах після участі в тренінговій програмі. Практичне значення дослідження полягає у можливості використання запропонованої програми в

роботі практичних психологів, HR-фахівців і керівників торговельних підприємств для підвищення ефективності персоналу, профілактики професійного вигорання та покращення соціально-психологічного клімату в колективах.

Отже, результати дослідження підтвердили, що розвиток стресостійкості є одним із ключових чинників професійної успішності, психологічного благополуччя та адаптаційної спроможності працівників торгівлі. Запропонована програма тренінгу є ефективним інструментом підтримки психоемоційної стабільності в умовах підвищеного навантаження та може бути інтегрована в систему корпоративного навчання й психологічного супроводу персоналу.

# СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Ананьєв Б. Г. Людина як предмет пізнання. Київ : Вища школа, 2001. 339 с.

2. Афанасьєва Л. М., Федорчук В. І. Психологічний тренінг: методика проведення. Київ : Либідь, 2015. 192 с.

3. Бурлачук Л. Ф. Психологія стресу : навч. посібник. Київ : КНУ ім. Т. Шевченка, 2018. 216 с.

4. Виготський Л. С. Психологія розвитку дитини. Київ : Вища школа, 1999. 378 с.

5. Заушнікова М. Ю., Тонкопей Ю. Л., Пєтухова І. О. Динаміка рівня тривожності здобувачів вищої освіти у прикордонному регіоні. Габітус. 2023. №45. С. 59–63.

6. Зливков В. Л., Лукомська С. О. Теорія та практика психологічних тренінгів. Київ–Ніжин : Лисенко М. М., 2019. 209 с.

7. Карамушка Л. М. Психологічні аспекти управління стресом у професійній діяльності. Київ : Ніка-Центр, 2017. 220 с.

8. Климчук В. О. Психологічна стійкість як чинник професійної надійності. Психологічні перспективи. 2022. №39. С. 73–81.

9. Курц Л. Позитивна психотерапія: практичний посібник. Львів : Світ, 2019. 188 с.

10. Ложкін Г. В., Пов’якель Н. І. Психологія стресу і способи його подолання. Київ : Професіонал, 2019. 312 с.

11. Наугольник О. Л. Психологічні чинники професійного вигорання педагогів. Київ : Педагогічна думка, 2019. 148 с.

12. Пєтухова І. О., Заушнікова М. Ю., Каськов І. В. Психологічне благополуччя особистості в умовах війни. Вісник Національного університету оборони України. 2023. №3 (73). С. 124–130.

13. Рубінштейн С. Л. Основи загальної психології. Київ : Академвидав, 2007. 714 с.

14. Сельє Г. Стрес без дистресу. Київ : Знання, 1993. 123 с.

15. Титаренко Т. М. Психологія життєвого світу особистості. Київ : Либідь, 2003. 376 с.

16. Титаренко Т. М., Лушин П. В. Психологія життєтворчості: тренінг саморозвитку. Київ : Педагогічна думка, 2022. 244 с.

17. Ткаченко Т. О. Розвиток стресостійкості в умовах професійного навчання. Чернівці : Рута, 2021. 186 с.

18. Токарєва Н. М. Емоційна регуляція у процесі подолання стресу. Київ : ДП «Інформ.-аналіт. агентство», 2020. 178 с.

19. Усатова І. А. Тест визначення стійкості до стресів. Київ : Педагогічна думка, 2018. 42 с

20. Усатова І. А. Тест стійкості до стресу. Київ : Педагогічна думка, 2018.

21. Фопель К. Тренінг для тренерів. Київ : Основи, 2020. 384 с.

22. Яремчук Л. О. Психологічні ресурси саморегуляції в умовах професійного стресу. Тернопіль : Навчальна книга – Богдан, 2022. 144 с.

23. Ярошевич Н. Б., Чубка О. М., Якимів А. І. Інструменти боргового фінансування суб'єктів підприємництва в Україні: правовий статус, структурна динаміка, податкові наслідки. У кн.: Теорія та методологія формування інвестиційно-фінансової стратегії розвитку національного господарства : монографія / за ред. Л. М. Савчук, А. В. Череп. Дніпро, 2019. С. 55–89.

24. Baer R. A. Mindfulness training as a clinical intervention. Clinical Psychology: Science and Practice. 2003. Vol. 10(2). P. 125–143.

25. Bandura A. Social Learning Theory. Englewood Cliffs : Prentice-Hall, 1977. 247 p.

26. Bonanno G. A. Loss, Trauma, and Human Resilience. American Psychologist. 2004. Vol. 59(1). P. 20–28.

27. Connor K. M., Davidson J. R. T. Development of a new resilience scale: The CD-RISC. Depression and Anxiety. 2003. Vol. 18(2). P. 76–82.

28. Creswell J. D. Mindfulness interventions. Annual Review of Psychology. 2017. Vol. 68. P. 491–516.

29. Frankl V. Man's Search for Meaning. Boston : Beacon Press, 2006. 200 p.

30. Fredrickson B. L. The broaden-and-build theory of positive emotions. Philosophical Transactions of the Royal Society B. 2004. Vol. 359(1449). P. 1367–1378.

31. Haupt B. Тренінг особистісного зростання. Київ : КНУ ім. Т. Шевченка, 2021. 180 с.

32. Hayes S. C., Strosahl K. D., Wilson K. G. Acceptance and Commitment Therapy. New York : Guilford Press, 2012. 402 p.

33. Holmes T. H., Rahe R. H. The Social Readjustment Rating Scale. Journal of Psychosomatic Research. 1967. Vol. 11(2). P. 213–218.

34. Kabat-Zinn J. Wherever You Go, There You Are: Mindfulness Meditation in Everyday Life. New York : Hyperion, 1994. 280 p.

35. Kobasa S. C. Stressful life events, personality, and health. Journal of Personality and Social Psychology. 1979. Vol. 37(1). P. 1–11.

36. Kravchenko O. B. Психодіагностика стресостійкості особистості. Київ : КНУ ім. Т. Шевченка, 2021. 112 с.

37. Kuntz J. R. C., Näswall K., Malinen S. Resilient employees in resilient organizations. Industrial and Organizational Psychology. 2016. Vol. 9(2). P. 456–462.

38. Lazarus R. S., Folkman S. Stress, Appraisal and Coping. New York : Springer, 1984. 327 p.

39. Maddi S. R. Hardiness: The courage to grow from stress. The Journal of Positive Psychology. 2013. Vol. 8(5). P. 377–387.

40. Maddi S. R., Khoshaba D. M. Resilience at Work. New York : Amacom, 2005. 320 p.

41. Maslach C., Jackson S. E., Leiter M. P. Maslach Burnout Inventory Manual. Palo Alto : Consulting Psychologists Press, 1996. 52 p.

42. Maslow A. H. Motivation and Personality. New York : Harper & Row, 1970. 369 p.

43. Masten A. S. Ordinary magic: Resilience processes in development. American Psychologist. 2001. Vol. 56(3). P. 227–238.

44. Parker J. Principles of scientific research. 7th ed. London : Editorial, 2017. 301 p.

45. Rogers C. On Becoming a Person: A Therapist's View of Psychotherapy. Boston : Houghton Mifflin, 1961. 420 p.

46. Ryff C. D. Psychological well-being revisited. Journal of Personality and Social Psychology. 2014. Vol. 108(6). P. 1072–1090.

47. Smith B. W., Dalen J., Wiggins K. The Brief Resilience Scale. International Journal of Behavioral Medicine. 2008. Vol. 15(3). P. 194–200.

48. Southwick S. M., Charney D. S. The Science of Resilience: Implications for the Prevention and Treatment of Depression. Science. 2012. Vol. 338(6103). P. 79–82.

49. Tugade M. M., Fredrickson B. L. Resilient individuals use positive emotions to bounce back from negative experiences. Journal of Personality and Social Psychology. 2004. Vol. 86(2). P. 320–333.

50. Wilson D., Lister P., Andrews A. Modern surgery. Manchester : MAN, 2011. 240 p.

# ДОДАТКИ

***Додаток А***

## МЕТОДИКА ВИЗНАЧЕННЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ Й СОЦІАЛЬНОЇ АДАПТАЦІЇ ХОЛМСА Й РАГЕ

*Інструкція*: Згадайте всі події, що відбулися з вами протягом останнього року, і підрахуйте загальну кількість «зароблених» вами балів.Кожна подія оцінюється у балах залежно від ступеня її стресогенності. Якщо певна подія траплялася кілька разів, помножте відповідну кількість балів на кількість повторів.

| № | Життєві події | Бали |
|---|---|---|
| 1 | Смерть члена подружжя (дитини) | 100 |
| 2 | Розлучення | 73 |
| 3 | Роз’їзд чоловіка й жінки (без оформлення розлучення), розрив із партнером | 65 |
| 4 | Ув’язнення | 63 |
| 5 | Смерть близького члена родини | 63 |
| 6 | Травма або хвороба | 53 |
| 7 | Одруження, весілля | 50 |
| 8 | Звільнення з роботи | 47 |
| 9 | Примирення чоловіка й жінки | 45 |
| 10 | Вихід на пенсію | 45 |
| 11 | Зміна в стані здоров’я членів родини | 44 |
| 12 | Вагітність партнерки | 40 |
| 13 | Сексуальні проблеми | 39 |
| 14 | Поява нового члена родини, народження дитини | 39 |
| 15 | Реорганізація на роботі | 39 |
| 16 | Зміна фінансового становища | 38 |

| № | Життєві події | Бали |
|---|---|---|
| 17 | Смерть близького друга | 37 |
| 18 | Зміна професійної орієнтації, зміна місця роботи | 36 |
| 19 | Посилення конфліктності у взаєминах із членом подружжя | 35 |
| 20 | Позика на велику покупку (наприклад, будинок) | 31 |
| 21 | Закінчення строку виплати позики, збільшення боргів | 30 |
| 22 | Зміна посади, підвищення службової відповідальності | 29 |
| 23 | Залишення дому сином або дочкою | 29 |
| 24 | Проблеми з родичами чоловіка (дружини) | 29 |
| 25 | Видатне особисте досягнення, успіх | 28 |
| 26 | Залишення членом подружжя роботи (або початок роботи) | 26 |
| 27 | Початок або закінчення навчання в навчальному закладі | 26 |
| 28 | Зміна умов життя | 25 |
| 29 | Відмова від певних індивідуальних звичок, стереотипів поводження | 24 |
| 30 | Проблеми з начальством, конфлікти | 23 |
| 31 | Зміна умов або графіку роботи | 20 |
| 32 | Зміна місця проживання | 20 |
| 33 | Зміна місця навчання | 20 |
| 34 | Зміна звичок, пов’язаних із проведенням дозвілля або відпустки | 19 |
| 36 | Зміна звичок, пов’язаних із віросповіданням | 19 |
| 36 | Зміна соціальної активності | 18 |
| 37 | Позика для покупки менших речей (машини, телевізора) | 17 |
| 38 | Зміна індивідуальних звичок, пов’язаних зі сном, розлади сну | 16 |
| 39 | Зміна кількості членів родини, що живуть разом, зміна характеру й частоти зустрічей з іншими членами родини | 15 |
| 40 | Зміна звичок, пов’язаних із харчуванням (кількість споживаної їжі, | 15 |

| | | |
|---|---|---|
| | дієта, відсутність апетиту тощо) | |
| 41 | Відпустка | 13 |
| 42 | Різдво, зустріч Нового року, день народження | 12 |
| 43 | Незначне порушення правопорядку (штраф за порушення правил вуличного руху) | 11 |

**Інтерпретація результатів**

Доктори Холмс і Раге (США) вивчали залежність захворювань (у тому числі інфекційних хвороб і травм) від різних стресогенних життєвих подій у більш ніж 5 тисяч пацієнтів. Вони дійшли висновку, що психічним і фізичним хворобам зазвичай передують певні серйозні зміни в житті людини. На підставі свого дослідження вони склали шкалу, у якій кожній важливій життєвій події відповідає певна кількість балів залежно від ступеня її стресогенності. Відповідно до проведених досліджень було встановлено, що 150 балів означають 50 % імовірності виникнення певного захворювання, а в разі 300 балів вона збільшується до 90 %.

Уважно прочитайте весь перелік, щоб мати загальне уявлення про те, які ситуації, події та життєві обставини, що спричиняють стрес, у ньому наведено. Потім повторно прочитайте кожен пункт, звертаючи увагу на кількість балів, якою оцінюється кожна ситуація. Далі спробуйте вивести з тих подій і ситуацій, які за останні два роки відбувалися у вашому житті, середнє арифметичне (порахуйте середню кількість балів за один рік). Якщо яка-небудь ситуація виникала у вас більш ніж один раз, то отриманий результат слід помножити на кількість разів.

Остаточна сума визначає водночас і ступінь вашої опірності стресу. Велика кількість балів — це сигнал тривоги, що попереджає вас про небезпеку. Отже, вам терміново слід вдатися до якихось заходів із метою ліквідувати стрес. Підрахована сума має ще одне значення — вона виражає (у цифрах) ступінь вашого стресового навантаження.

Для наочності наведемо порівняльну таблицю стресових характеристик.

| **Загальна сума балів** | **Ступінь опірності стресу** |
|---|---|
| 150–199 | Висока |
| 200–299 | Гранична |
| 300 і більше | Низька (уразливість) |

Якщо, наприклад, сума балів – понад 300, це означає реальну небезпеку, тобто вам загрожує психосоматичне захворювання, оскільки ви близькі до фази нервового виснаження.

Підрахунок суми балів дасть вам можливість відтворити картину свого стресу. І тоді ви зрозумієте, що не окремі, начебто незначні, події у вашому житті спричинили стресову ситуацію, а їхній комплексний вплив.

***Додаток Б***

## ТЕСТ НА ВИЗНАЧЕННЯ РІВНЯ СТРЕСУ ЗА В. Ю. ЩЕРБАТИХ

*Інструкція:*

Перед вами наведено ознаки стресу – інтелектуальні, поведінкові, емоційні та фізіологічні. Ознайомтесь із кожним твердженням і позначте ті, що спостерігаєте у себе протягом останніх кількох тижнів.

За наявність у себе однієї з інтелектуальних або поведінкових ознак ставте 1 бал;

за емоційні — 1,5 бала;

за фізіологічні — 2 бали.

### Інтелектуальні ознаки стресу

1. Переважання негативних думок.
2. Труднощі зосередження.
3. Погіршення показників пам’яті.
4. Постійне і безплідне обертання думок навколо однієї проблеми.
5. Підвищена відволікання.
6. Труднощі прийняття рішень, тривалі коливання при виборі.
7. Погані сни, кошмари.
8. Часті помилки, збої в обчисленнях.
9. Пасивність, бажання перекласти відповідальність на когось іншого.
10. Порушення логіки, сплутане мислення.
11. Імпульсивність мислення, поспішні й необґрунтовані рішення.
12. Звуження «поля зору», коли бачиться менше можливих варіантів дії.

### Поведінкові ознаки стресу

1. Втрата апетиту або переїдання.
2. Зростання помилок при виконанні звичних дій.
3. Більш швидка або, навпаки, уповільнена мова.
4. Тремтіння голосу.
5. Збільшення конфліктних ситуацій на роботі або в сім’ї.

6. Хронічна нестача часу.
7. Зменшення часу, що приділяється на спілкування з близькими і друзями.
8. Втрата уваги до свого зовнішнього вигляду, недоглянутість.
9. Антисоціальна, конфліктна поведінка.
10. Низька продуктивність діяльності.
11. Порушення сну або безсоння.
12. Більш інтенсивне куріння і вживання алкоголю.

**Емоційні симптоми**

1. Занепокоєння, підвищена тривожність.
2. Підозрілість.
3. Похмурий настрій.
4. Відчуття постійної туги, депресія.
5. Дратівливість, напади гніву.
6. Емоційна «тупість», байдужість.
7. Цинічний, недоречний гумор.
8. Зменшення почуття впевненості в собі.
9. Зменшення задоволеності життям.
10. Почуття відчуженості, самотності.
11. Втрата інтересу до життя.
12. Зниження самооцінки, поява почуття провини або невдоволення собою чи своєю роботою.

**Фізіологічні симптоми**

1. Болі в різних частинах тіла невизначеного характеру, головні болі.
2. Підвищення або зниження артеріального тиску.
3. Прискорений або неритмічний пульс.
4. Порушення процесів травлення (запор, діарея, підвищене газоутворення).
5. Порушення свободи дихання.
6. Відчуття напруги в м’язах.
7. Підвищена стомлюваність.
8. Тремтіння в руках, судоми.

9. Поява алергії чи інших шкірних висипань.
10. Підвищена пітливість.
11. Швидке збільшення або втрата ваги тіла.
12. Зниження імунітету, часті нездужання.

**Інтерпретація результаті**

| Загальна сума балів | Рівень стресу | Характеристика стану |
|---|---|---|
| 0–5 | Низький | Стрес практично відсутній, психоемоційний стан стабільний. |
| 6–12 | Помірний | Відчувається легка напруга, яка може бути компенсована відпочинком і зміною діяльності. |
| 13–24 | Високий | Виникає виражене емоційне й фізіологічне напруження; потрібне застосування методів саморегуляції. |
| 25–40 | Дуже високий | Сильний стрес, для подолання бажана допомога психолога або психотерапевта. |
| понад 40 | Критичний | Ознака виснаження адаптаційної енергії, висока вірогідність психосоматичних розладів. |

**Інтерпретація результатів**

Показник від 0 до 5 балів означає, що стрес у житті респондента відсутній або незначний. Показник від 6 до 12 балів свідчить про помірний стрес, який може бути компенсований раціональним розподілом часу, періодичним відпочинком і знаходженням оптимального виходу з ситуації. Показник від 13 до 24 балів указує на виражене напруження емоційних і фізіологічних систем, яке виникло у відповідь на сильні стресори. У цьому випадку рекомендовано застосування спеціальних методів подолання стресу (релаксація, аутотренінг, робота з фахівцем). Показник від 25 до 40 балів свідчить про стан глибокого стресу, для подолання якого бажана психологічна допомога. Показник понад 40 балів сигналізує про перехід організму до стадії виснаження — критичний рівень, що може супроводжуватись психосоматичними порушеннями

***Додаток В***

## ШКАЛА СТРЕСОСТІЙКОСТІ КОННОРА-ДЕВІДСОНА (CD-RISC-10)

**Мета методики:**

Визначення рівня стресостійкості (резильєнтності) — здатності особистості адаптуватися до труднощів, ефективно протистояти стресу та швидко відновлюватися після негативних подій.

**Об'єкт діагностики:**

Психологічна резильєнтність, внутрішні ресурси адаптації та подолання життєвих труднощів.

**Віковий діапазон:**

Від 18 років (у дослідницьких цілях — від 16).

**Опис методики**

Методика CD-RISC-10 є скороченою версією оригінальної шкали резильєнтності CD-RISC-25, розробленої К. Коннор і Дж. Девідсоном у 2003 році. Опитувальник складається з **10 тверджень**, які відображають ключові характеристики стресостійкої особистості: адаптивність, самоконтроль, гнучкість мислення, емоційну стабільність, здатність до подолання перешкод і відновлення після стресу. Респондент оцінює, наскільки кожне твердження відповідає його відчуттям за останній місяць, використовуючи п'ятибальну шкалу.

**Опитувальник**

1. Я можу адаптуватися до змін.
2. Я можу впоратися з будь-якими перепонами на своєму шляху.
3. Я намагаюся підходити з гумором до проблем, що виникають.
4. Необхідність протистояти стресу робить мене сильнішим.
5. Я швидко приходжу до норми після хвороб, травм чи інших негараздів.
6. Я вважаю, що можу досягти своєї мети, навіть якщо є перешкоди.
7. У стресовій ситуації я не втрачаю здатності зосереджуватись і ясно мислити.
8. Я не з тих, кого зупиняють невдачі.

9. Я вважаю себе сильною особистістю, коли йдеться про виклики і труднощі життя.

10.Я можу справлятися з неприємними чи болісними відчуттями, такими як сум, страх і гнів.

**Процедура проведення**

Методика може застосовуватись **індивідуально або групою**.

Респондент самостійно заповнює опитувальник, позначаючи свій вибір у кожному пункті.

Тривалість опитування — **5–10 хвилин**.

Обробка даних здійснюється вручну або автоматизовано шляхом підрахунку суми балів.

**Обробка результатів**

Загальний показник визначається як **сума балів за всі 10 пунктів**.

Мінімальна кількість балів — 0, максимальна — 40.

**Інтерпретація результатів:**

| Сума балів | Рівень стресостійкості | Характеристика |
|---|---|---|
| 0–24 | Низький | Обмежена здатність до ефективного подолання стресу, емоційна вразливість. |
| 25–32 | Помірний | Середній рівень резильєнтності, здатність підтримувати відносну стабільність під час стресу |
| 33–40 | Високий | Виражена стресостійкість, розвинені навички адаптації, гнучке мислення, оптимізм. |

**Інтерпретація результатів у дослідженні**

Високі показники свідчать про сформовані внутрішні ресурси, позитивне мислення, саморегуляцію, емоційну стабільність та ефективне використання копінг-механізмів. Низькі результати можуть означати знижену адаптивність, підвищену вразливість до стресу, труднощі у відновленні після негативних подій, потребу у розвитку психологічної гнучкості та технік управління стресом.

**Психометричні характеристики**

Методика відзначається високими показниками надійності (α = 0,85–0,90) та валідності.

Результати CD-RISC-10 добре корелюють із показниками емоційного благополуччя, життєстійкості та суб'єктивної ефективності.

Перевірена у численних міжнародних вибірках, зокрема в українській адаптації

**Переваги методики**

- короткий формат (10 пунктів), зручний для практичного застосування;
- можливість використання у клінічній, організаційній, освітній та дослідницькій практиці;
- висока валідність і чутливість до змін психоемоційного стану.

***Додаток Ґ***

## МЕТОДИКА «ВИЗНАЧЕННЯ РІВНЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ОСОБИСТОСТІ» АВТОРСЬКА МЕТОДИКА І. А. УСАТОВА

*Інструкція:*

Вам необхідно відповісти на запитання, виходячи з того, наскільки часто наведені твердження є для вас характерними. Відповідайте на всі пункти, навіть якщо здається, що певне твердження вас не стосується. Оберіть лише один варіант відповіді для кожного твердження. Намагайтеся не розмірковувати довго – перша відповідь, що спадає на думку, зазвичай найбільш точна.

**Опитувальник**

1. Я втрачаю душевну рівновагу, якщо оточуючі чимось пригнічені.
2. Я не терплю критики у свою адресу.
3. Я переживаю за якість виконуваної мною роботи.
4. Я страждаю безсонням.
5. Я думаю, що люди мене недооцінюють.
6. Я роздратовуюсь через дрібниці.
7. Я намагаюсь бути першим у всьому.
8. Я налаштований агресивно.
9. У мене недостатньо вільного часу.
10. Я болісно переживаю неприємності.
11. У мене часто виникають конфліктні ситуації.
12. Я займаюся улюбленою справою, відвідую виставки, концерти, музеї.
13. Думки про майбутню роботу не дають мені спокою.
14. Мені важко сконцентруватися.
15. Я часто сміюся.
16. Я почуваюся безпомічним.
17. Неочікувані події виводять мене з рівноваги.
18. Я відчуваю внутрішнє хвилювання.
19. Я нервовий.

20.Я регулярно зустрічаюся з друзями, знайомими.

21.Я відчуваю слабкість у всьому тілі.

22.Мені важко приховувати роздратування.

23.Я беру близько до серця проблеми інших людей.

**Обробка результатів**

1. Після заповнення опитувальника підраховується **загальна кількість балів**, отриманих за всі твердження. Кожна відповідь оцінюється за п’ятибальною шкалою:

   **0 балів** — ніколи;

   **1 бал** — рідко;

   **2 бали** — іноді;

   **3 бали** — часто;

   **4 бали** — завжди.

2. Для розрахунку підсумкового показника необхідно **просумувати всі бали**, отримані респондентом за 23 твердження опитувальника. Таким чином, **мінімально можлива сума балів становить 0**, а **максимально можлива — 92** (23 × 4 = 92).

3. Частина тверджень має **зворотне значення** (позитивні формулювання), де високі бали свідчать про зниження рівня стресу. Для коректного підрахунку необхідно провести **інверсію оцінок** за такими пунктами:**12,15,20**. Тобто відповіді за цими пунктами перераховуються за принципом: 0 → 4, 1 → 3, 2 → 2, 3 → 1, 4 → 0.

4. Після інверсії цих трьох пунктів отримується **загальна підсумкова сума балів**, яка є показником рівня стресостійкості респондента.

**Інтерпретація результатів**

| Сума балів | Рівень стресостійкості | Характеристика |
|---|---|---|
| 0–23 | Дуже низький рівень стресостійкості | Людина схильна до сильних емоційних реакцій навіть на незначні труднощі. Високий рівень внутрішньої напруги, схильність до тривоги, часті соматичні прояви стресу (втома, безсоння, дратівливість). Потребує розвитку навичок саморегуляції. |

| | | |
|---|---|---|
| 24–46 | Низький рівень стресостійкості | Спостерігаються труднощі у подоланні емоційного напруження. Людина часто зосереджується на негативних подіях, швидко втрачає рівновагу у конфліктних або напружених ситуаціях. Потребує психоемоційної підтримки. |
| 47–69 | Середній рівень стресостійкості | Особистість у цілому здатна контролювати свій стан, але іноді втрачає рівновагу під дією тривалого або інтенсивного стресу. Здатна адаптуватися до помірних труднощів. |
| 70–85 | Високий рівень стресостійкості | Людина емоційно врівноважена, спокійно реагує на труднощі, здатна аналізувати ситуацію без імпульсивності. Має розвинуті копінг-стратегії, володіє навичками відновлення емоційного стану. |
| 86–92 | Дуже високий рівень стресостійкості | Висока здатність до саморегуляції, гнучке мислення, стабільність у кризових ситуаціях. Така особистість демонструє зрілі способи подолання стресу, впевненість у власних силах, життєстійкість. |

**Тлумачення показників у дослідженні**

Високі результати (70 балів і більше) свідчать про здатність ефективно долати труднощі, емоційну стабільність і зрілість особистості.

Середні показники (47–69 балів) відображають помірну стресостійкість, але можливу потребу в розвитку навичок емоційного контролю.

Низькі бали (до 46) вказують на емоційну вразливість, підвищену тривожність і ймовірність психофізіологічного виснаження.