

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАДИМА ГЕТЬМАНА

Факультету управління персоналу, соціології та психології

Кафедри педагогіки та психології

Освітньо-професійна програма

галузь знань	05 Соціальні та поведінкові науки
спеціальність	«Психологія»
спеціалізація	Економічна та соціальна психологія

Форма навчання: денна

КВАЛІФІКАЦІЙНА БАКАЛАВРСЬКА РОБОТА

на тему: Психологічні особливості професійних стресів працівників торгівлі

Здобувачки Брусова Олександра Олегівна

(ПІБ, підпис)

Науковий керівник:
старший викладач Бойчук Олена Сергіївна

_____ *підпис*

**Робота допущена до захисту перед екзаменаційною комісією
з атестації здобувачів вищої освіти (ЕК)**

Завідувач кафедри: _____
(науковий ступінь, учене звання, ПІБ)

_____ (підпис)

Київ 2025

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАДИМА ГЕТЬМАНА

(назва навчально-наукового інституту / факультету)

(назва кафедри)

Освітньо-професійна програма «Економічна та соціальна психологія»

галузь знань 05 Соціальні та поведінкові науки

спеціальність «Психологія»

спеціалізація Економічна та соціальна психологія

ПОГОДЖЕНО

Керівник проектної групи (гарант)
освітньо-професійної програми

(підпис) (ініціали, прізвище)
2025р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

(підпис) (ініціали, прізвище)

Завідувач кафедри

(підпис) (ініціали, прізвище)

2025 р.

ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ

студентці Брусовій Олександрі Олегівні

(прізвище, ім'я, по батькові)

денної форми навчання

на підготовку кваліфікаційної бакалаврської роботи

на тему: Психологічні особливості професійних стресів працівників торгівлі

Тему затверджено наказом ректора Університету від «11» листопада 2025р. № 1913

Бакалаврська дипломна робота виконується на матеріалах

План бакалаврської дипломної роботи

Розділ 1	Теоретичні основи дослідження психологічних особливостей професійних стресів працівників торгівлі
(назва розділу)	
Розділ 2	Емпіричне дослідження професійних стресів працівників торгівлі
(назва розділу)	
Об'єкт дослідження:	Професійний стрес працівників торгівлі
Предмет дослідження:	Психологічні особливості професійного стресу працівників торгівлі
Мета кваліфікаційної бакалаврської роботи:	Теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити психологічні особливості професійного стресу працівників торгівлі.

Конкретні завдання, які студент повинен виконати для досягнення поставленої мети:

У розділі 1	Теоретичне дослідження поняття професійного стресу та його природи

Аналіз сучасних досліджень особливостей професійних стресів
працівників торгівлі

У розділі 2 Провести емпіричне дослідження проявів професійного стресу
працівників в галузі торгівлі;

Провести математично-статистичний аналіз досліджених результатів з
метою встановлення зв'язків ресурсів особистості з проявами
професійного стресу.

Завдання підготував
науковий керівник

(підпис)

Бойчук О.С.

(ініціали, прізвище)

«_17_» _листопада_ 2024 р.

Завдання одержав студент

(підпис)

Бурсова О.О.

(ініціали, прізвище)

«_18_» _листопада 2024 р.

Реферат

Кваліфікаційна бакалаврська робота містить 79 сторінок, 7 таблиць, 5 рисунків, список використаних джерел з 45 найменувань, додатки.

«Психологічні особливості професійних стресів працівників торгівлі».

Об'єктом дослідження є професійний стрес у працівників торгівлі.

Предметом дослідження є психологічні особливості професійного стресу працівників торгівлі.

Метою роботи є теоретичне обґрунтування дослідження професійного стресу у працівників торгівлі, а також проведення емпіричного дослідження в сучасних умовах. Для досягнення цієї мети були поставлені такі завдання:

- 1) Теоретичне дослідження поняття професійного стресу та його природи;
- 2) Аналіз сучасних досліджень особливостей професійних стресів працівників торгівлі;
- 3) Проведення емпіричного дослідження проявів професійного стресу працівників торгівлі
- 4) Проведення математико-статистичного аналізу з метою встановлення зв'язків ресурсів особистості з проявами професійного стресу.

Методи дослідження: для розв'язання визначених завдань було використано комплекс теоретичних, емпіричних і статистичних методів, а саме:

1. Теоретичні: аналіз літератури, систематизація теоретичних підходів до вивчення стресу.
2. Емпіричні:
 - Методика «Психологічний капітал»; (ПсиКап-12С; адаптація В. О. Олефір, В. Ф. Боснюк; адаптовано для працівників)
 - Тест на визначення рівня стресу» (В. Ю. Щербатих);
 - Шкала діагностики тривожних станів Спілбергера (STAI; Ч. Д. Спілберг)

- Методика Dass-21 (адаптація І. Галецька, М. Кліманська, М. Перун)

3. Математико-статистичні: обробка даних для аналізу рівня стресу :
Кореляційний аналіз за коефіцієнтом Пірсона (для змінних з нормальним розподілом)

t- критерій Стьюдента(при відхиленні від нормального розподілу)

Обробка проводилася у програмі Jamovi 2.6.6

Описові статистики: середні значення, стандартні відхилення, асиметрія, критерій Шапіро-Уїлка.

Теоретична та практична значущість отриманих результатів

Теоретичні результати дослідження сприяють поглибленню розуміння природи професійного стресу та особливостей його прояву у працівників торгівлі. Практична значущість полягає у визначенні взаємозв'язку психологічних ресурсів особистості та проявів професійного стресу, та є підґрунтям для створення рекомендацій для профілактики професійного стресу працівників торгівлі.

Рік виконання кваліфікаційної бакалаврської роботи: 2025.

Рік захисту роботи: 2025.

Ключові слова: *професійний стрес, працівники торгівлі, психологічні особливості, емоційне вигорання, копінг-стратегії, рекомендації зниження стресу.*

Відгук

про кваліфікаційну бакалаврську роботу
здобувачки факультету Управління персоналом, соціології та психології
освітньо-професійної програми «Економічна та соціальна психологія»
Брусової Олександри Олегівни

на тему «Психологічні особливості професійних стресів працівників торгівлі»

Актуальність теми: Загальне зростання рівня професійного стресу як чинника психічного здоров'я, продуктивності, ефективності взаємодії в колективі та плинності кадрів у поєднанні зі специфікою сфери торгівлі – однієї з найбільш емоційно навантажених професійних галузей разом із тиском воєнних тригерів робить дослідження професійного стресу працівників торгівлі соціально значущим і науково актуальним.

Ступінь науковості: Авторка визначила мету та завдання дослідження, у відповідності з якими здійснила теоретичне психологічне дослідження сутності професійного стресу, сучасні дослідження особливостей професійного стресу працівників торгівлі. З цієї теми було проаналізовано ряд джерел вітчизняних та зарубіжних авторів.

У відповідності до мети та завдань були обрані валідні та надійні психодіагностичні методики та здійснено вимірювання. У процесі обробки результатів використані основні методи описової статистики та проведений кореляційний аналіз для підтвердження зв'язку показників прояву стресу з показниками психологічного капіталу.

Висновки висвітлюють основні результати проведеного дослідження. Практичне значення дослідження та володіння темою було підтверджено його використанням у ході виробничої практики студентки на базі Служби соціальної адаптації та психологічної допомоги КНЕУ.

Наявність недоліків: Серед недоліків слід зауважити неповне представлення результатів емпіричного дослідження та їх інтерпретації, а також помилки технічного характеру.

У цілому кваліфікаційна бакалаврська робота на тему: «Психологічні особливості професійних стресів працівників торгівлі» відповідає існуючим вимогам до кваліфікаційних робіт освітнього ступеня бакалавр, може бути рекомендована до захисту в ЕК і заслуговує позитивної оцінки.

Науковий керівник : старший викладач кафедри педагогіки та психології

_____ Бойчук Олена Сергіївна

ЗМІСТ

ВСТУП.....	12
РОЗДІЛ 1.	14
ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОФЕСІЙНИХ СТРЕСІВ ПРАЦІВНИКІВ ТОРГІВЛІ	14
1.1 Поняття професійного стресу та його природа	14
1.2. Аналіз сучасних досліджень про психологічні особливості професійних стресів працівників торгівлі	19
ВИСНОВКИ ДО 1 РОЗДІЛУ	29
РОЗДІЛ 2.	31
ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНИХ СТРЕСІВ ПРАЦІВНИКІВ ТОРГІВЛІ.....	31
2.1. Організація та методи дослідження професійних стресів	31
2.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження особливостей професійних стресів працівників торгівлі	36
2.3. Рекомендації щодо зниження рівня стресу працівників на основі отриманих результатів	55
ВИСНОВОК.....	57
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	59
Додаток А	63
Додаток Б.....	64
Додаток В	65
Додаток Г.....	66
Додаток Д	67
Додаток Е	68
Додаток Є	71
Додаток Ж	74
Додаток З	77

ВСТУП

Актуальність теми. Проблема професійного стресу є однією з найбільш актуальних у сучасному світі, оскільки динамічний розвиток економіки, зміни на ринку праці та зростання вимог до працівників створюють додаткові стресові фактори. Особливо це стосується працівників торгівлі, які щоденно стикаються з великим навантаженням, необхідністю обслуговувати клієнтів у складних ситуаціях і водночас зберігати високу якість роботи.

Тему професійного стресу детально вивчали багато науковців, серед яких можна відзначити таких дослідників, як Авраменко М.В., Дубчак Г.М., Коваль Н. В. Скрипник О. М. та Щербакова І. М., а також низку інших вчених, які зробили значний внесок у розуміння природи стресу та його впливу на професійну діяльність. В їхніх дослідженнях було з'ясовано, що рівень професійного стресу залежить від багатьох факторів, серед яких особливе місце займають індивідуально-психологічні, мотиваційні, комунікативні, адаптаційні та регуляторні характеристики особистості.

Об'єкт дослідження. Професійний стрес у працівників торгівлі.

Предмет дослідження. Психологічні особливості професійного стресу працівників торгівлі.

Мета і завдання дослідження. Метою роботи є теоретичне обґрунтування дослідження професійного стресу у працівників торгівлі, а також проведення емпіричного дослідження в сучасних умовах. Для досягнення цієї мети були поставлені такі завдання:

- 1) Теоретичне дослідження поняття професійного стресу та його природи;
- 2) Аналіз сучасних досліджень особливостей професійних стресів працівників торгівлі;
- 3) Проведення емпіричного дослідження проявів професійного стресу працівників торгівлі
- 4) Проведення математико-статистичного аналізу з метою встановлення зв'язків ресурсів особистості з проявами професійного стресу.

Методи дослідження.

1. Теоретичні: аналіз літератури, систематизація теоретичних підходів до вивчення стресу.
2. Емпіричні:
 - Методика «Психологічний капітал»; (ПсиКап-12С; адаптація В. О. Олефір, В. Ф. Боснюк; адаптовано для працівників)
 - Тест на визначення рівня стресу» (В. Ю. Щербатих);
 - Шкала діагностики тривожних станів Спілбергера (STAI; Ч. Д. Спілберг)
 - Методика Dass-21 (адаптація І. Галецька, М. Кліманська, М. Перун)
3. Математико-статистичні: обробка даних для аналізу рівня стресу засобами Jamovi 2.6.6.

Теоретична та практична значущість отриманих результатів.

Теоретичні результати дослідження сприяють поглибленню розуміння природи професійного стресу та особливостей його прояву у працівників торгівлі. Практична значущість полягає у визначенні взаємозв'язку психологічних ресурсів особистості та проявів професійного стресу, та є підґрунтям для створення програми профілактики професійного стресу працівників торгівлі.

Структура роботи. Робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел (45 найменувань) і додатків. У тексті роботи міститься 7 таблиць. Основний зміст викладено на 46 сторінках (основний текст — до списку використаних джерел).

РОЗДІЛ 1.

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОФЕСІЙНИХ СТРЕСІВ ПРАЦІВНИКІВ ТОРГІВЛІ

1.1 Поняття професійного стресу та його природа

Протягом останнього десятиріччя відбулися значні зміни як у приватному, так і у професійному житті людей, обумовлені комплексом психологічних, соціально-економічних і технологічних факторів. Серед цих змін варто виділити розвиток інформаційно-комунікаційних технологій, інформаційну глобалізацію, яка трансформує моделі працевлаштування та підвищує вимоги до кваліфікації співробітників, зростання конкурентного тиску, особливо з боку суб'єктів електронної комерції, що зменшує значення географічного розташування та державних кордонів. До цього додаються збільшення обсягу та складності виконуваних завдань, розширення вимог до професійних навичок, а також зростання частки населення, зайнятого у сфері послуг та інформаційних технологій. Посилення комунікаційних процесів, зростання кількості непередбачуваних ситуацій і підвищення вимог до оперативності, гнучкості та креативності у прийнятті рішень також стають важливими факторами цих змін.

Психологічні особливості професійних стресів можуть проявлятися у різних формах, які безпосередньо залежать від характеру роботи, яку виконує працівник, а також від специфіки його діяльності. Важливими факторами є рівень відповідальності, обсяг завдань, що виконуються, умови праці, взаємодія з колегами та керівництвом, а також вплив зовнішніх стресових факторів.

Також, індивідуальні особливості працівника, такі як тип особистості, стресостійкість та психологічний захист, можуть впливати на те, як саме проявляється стрес у кожній конкретній ситуації.

У таблиці 1.1 описано види стресу, їх основні причини, емоційні реакції, фізичні симптоми та потенційні наслідки.

Таблиця 1.1

Види стресу

Вид стресу	Основні причини	Емоційні реакції	Фізичні симптоми	Потенційні наслідки
Емоційний	Високий рівень вигорання, конфлікти, надмірні вимоги	Тривога, злість, роздратування, депресія	Головний біль, проблеми зі сном, розлади травлення	Зниження продуктивності, емоційне виснаження
Когнітивний	Надмірне інформаційне навантаження, складні завдання	Заплутаність, труднощі з концентрацією, відчуття перевантаження	Забутливість, проблеми зі сном	Помилки у роботі, зниження креативності
Фізіологічний	Погані умови праці, фізичне перенапруження	Втома, дратівливість	Больові відчуття, проблеми зі здоров'ям (серцево-судинні, шлунково-кишкові)	Хронічні захворювання, зниження імунітету
Спричинений невизначеністю	Зміни в організації, невизначеність майбутнього	Тривога, страх, невпевненість	Швидке серцебиття, підвищений артеріальний тиск	Прокрастинація, проблеми зі сном
Соціальний	Конфлікти, відсутність підтримки	Ізоляція, самотність, злість	Проблеми зі сном, зниження апетиту	Погіршення міжособистісних відносин, депресія
Професійне вигорання	Тривале емоційне та фізичне перенапруження	Втрата інтересу до роботи, цинізм, відчуття виснаження	Втома, головний біль, проблеми зі сном	Зниження продуктивності, демотивація
Стрес через професійну неповноцінність	Неоцінені зусилля, відсутність кар'єрного зростання	Розчарування, низька самооцінка	Втрата мотивації, відчуття безпорадності	Зниження продуктивності, зміна поведінки
Стрес від високих вимог	Тиск на результативність, висока конкуренція	Тривога, почуття провини	Швидке серцебиття, підвищений артеріальний тиск	Вигорання, фізичне виснаження

Джерело: складено автором, на основі [31, 38].

Проблема професійного стресу особливо актуальна у сферах, як торгівля, де працівники часто мають інтенсивні соціальні контакти, високі вимоги до швидкості роботи та прийняття рішень. Продавці та консультанти стикаються з багатьма стресовими факторами [31].

Із попередніх матеріалів визначення професійного стресу можна сформулювати так: професійний стрес — це психологічний і фізіологічний стан, що виникає внаслідок невідповідності між вимогами робочого середовища та можливостями або ресурсами працівника для їх задоволення. Він характеризується відчуттям напруги, дискомфорту або перевантаження, які можуть негативно впливати на працездатність, фізичне та психічне здоров'я, а також на якість виконання професійних обов'язків.

Також, визначення «професійний стрес» можна подати в такому вигляді: Професійний стрес — емоційний стан людини, який викликається несподіваною та напруженою ситуацією у трудовому колективі, конфліктними взаємовідносинами, інтелектуальним і емоційним перевантаженням [33].

Професійний стрес виділений в окрему рубрику в Міжнародній класифікації хвороб (МКХ-10).

У таблиці 1.2 наведено види та складові стрес-факторів у внутрішньому і зовнішньому середовищі організації.

Таблиця 1.2

Види та складові стрес-факторів у внутрішньому і зовнішньому середовищі організації

Категорія	Підкатегорія	Приклади стрес-факторів
Внутрішні	Психологічні	Взаємовідносини, конфлікти, мотивація, морально-етичні норми
	Соціальні	Умови праці, кар'єрні перспективи, соціальні гарантії, організаційна культура
	Ресурсні	Брак персоналу, фінансів, технологій, застаріле обладнання
	Компетентнісні	Рівень професійності, можливості реалізувати потенціал
	Управлінські	Якість управління, стиль керівництва, розподіл відповідальності
Зовнішні	Іміджево-брендові	Репутація організації, сприйняття бренду

Продовження табл. 1.2

Ринкові	Інфляція, конкуренція, зміни уподобань споживачів
Адміністративно-бюрократичні	Регулювання підприємницької діяльності, корупція
Партнерські	Ненадійність постачальників, проблеми з кредитами
Науково-технічні	Швидкий розвиток технологій, проблеми із застосуванням сучасних інструментів
Нормативно-правові	Нестабільність правової бази
Військові	Мобілізація, військові загрози
Політичні	Нестабільність у державній політиці
Соціальні	Рівень життя населення, медичне обслуговування
Культурно-релігійні	Вплив релігії, культурні традиції
Санітарно-епідеміологічні	Вимоги санітарного контролю, пандемії
Екологічні	Екологічні обмеження, вимоги громадськості

Джерело: складно автором, на основі [4, 9].

Відповідно до класичної теорії стресу Г. Сельє, стрес є загальною адаптаційною реакцією організму на подразники, які порушують його рівновагу. Вчений визначив три стадії стресової реакції: тривогу, адаптацію і виснаження. На першій стадії організм мобілізує всі ресурси для протистояння стресору, на другій відбувається стабілізація фізіологічних і психологічних процесів, а третя характеризується виснаженням ресурсів у разі тривалого впливу стресу [35].

Отож, Стрес є складним і багатогранним явищем, що виникає внаслідок впливу зовнішніх або внутрішніх чинників, які перевищують можливості людини для їх ефективного контролю чи адаптації. Існує безліч теоретичних моделей стресу, що пропонують різні підходи до його розуміння, аналізу та управління. Ці моделі допомагають дослідникам і практикам краще зрозуміти механізми стресових реакцій, а також розробити ефективні стратегії для зменшення його впливу на здоров'я та продуктивність людини. У цій частині розглядаються основні теоретичні моделі стресу, що допомагають вивчати та управляти стресовими ситуаціями на індивідуальному і організаційному рівнях.

Однією з найбільш відомих теоретичних моделей стресу є модель Стресу Лазаруса та Фолкмана. Ця модель наголошує на важливості інтерпретації ситуації людиною як стресової чи нестресової. Згідно з цією моделлю, стрес

виникає тоді, коли людина оцінює ситуацію як загрозу своїм фізичним або психологічним ресурсам, і коли вона не має адекватних механізмів для подолання цієї загрози. Оцінка ситуації складається з двох етапів: первинної оцінки, коли людина визначає, чи є ситуація загрозливою, і вторинної оцінки, яка стосується того, чи є у людини ресурси для подолання стресу. Якщо людина оцінює ситуацію як нездоланну, це призводить до стресу. Ключовим елементом у цій моделі є роль когнітивних процесів у формуванні стресу, оскільки сам стрес залежить від інтерпретації ситуації та відчуття контролю над нею [20].

Модель стресу Холмса і Рає визначає стрес як сукупність змін, що відбуваються в житті людини, які вимагають адаптації. У їхній теорії стресу особливу увагу приділяють життєвим подіям, таким як зміни в особистому житті, на роботі або в соціальному оточенні. Ця модель пропонує інтерпретацію стресу як результат великих змін, які вимагають значних психологічних і фізіологічних ресурсів для адаптації. Такі зміни можуть включати переїзд на нове місце, зміну роботи, хворобу або смерть близької людини. Цей підхід акцентує на тому, що стрес не є лише реакцією на зовнішні подразники, але й на зміни в особистому житті людини, які можуть порушити її звичний спосіб життя та вимагати великих зусиль для адаптації [11].

Класична модель стресу Канора виявляє стрес як взаємодію між індивідом і зовнішнім середовищем, де стрес є результатом того, як людина сприймає зовнішні вимоги та ресурси для їх виконання. У моделі Канора стрес визначається як незадоволеність вимогам, насланцям до людини, коли її ресурси для виконання цих вимог є обмеженими. Канор розглядає стрес як не лише негативне переживання, а й як можливість для зростання і розвитку. Людина, яка проходить через стресові ситуації, може в результаті виявити нові шляхи для подолання труднощів і стати сильнішою в майбутньому. Таким чином, стрес не є обов'язково поганим явищем, він може бути фактором розвитку, якщо людина здатна використовувати ресурси для адаптації до нових умов [11].

Інші підходи до розуміння стресу включають психоаналітичну теорію, яка фокусується на внутрішніх конфліктах та емоційних переживаннях людини. У цьому контексті стрес є результатом суперечностей між свідомими і несвідомими бажаннями або між вимогами зовнішнього світу і внутрішніми потребами особистості. Виникнення стресу пояснюється як наслідок блокування або незадоволення важливих бажань або потреб, що створює внутрішнє напруження і конфлікти. За цією теорією стрес є наслідком несвідомих механізмів захисту, таких як заперечення, проекція, ідентифікація та інші психологічні стратегії, що дозволяють людині уникнути безпосереднього контакту з її внутрішніми конфліктами.

Всі ці моделі, хоча і різні, мають спільну рису — вони підкреслюють, що стрес є не лише відповіддю на зовнішні подразники, але й результатом того, як індивід сприймає ці подразники і які ресурси він має для їх подолання. Теоретичні моделі стресу допомагають не лише вивчити природу стресу, а й розробити підходи для його управління.

Фізичні прояви професійного стресу включають головний біль, підвищення артеріального тиску, порушення сну, що часто виникають через хронічне перевантаження.

У сфері торгівлі професійний стрес набуває особливої значущості через специфіку професійної діяльності, яка вимагає значних емоційних та когнітивних зусиль. Працівники часто мають справу з високим рівнем напруги, оскільки їм потрібно швидко реагувати на змінювані умови, приймати оперативні рішення, взаємодіяти з великим числом клієнтів та вирішувати складні ситуації в межах обмеженого часу. Така діяльність вимагає значної самодисципліни, емоційної стійкості та здатності до ефективного вирішення конфліктів.

1.2. Аналіз сучасних досліджень про психологічні особливості професійних стресів працівників торгівлі

Управління стресом є ключовим аспектом ефективного управління персоналом у будь-якій галузі, зокрема й у сфері торгівлі. Це вимагає розуміння природи стресу, його типів та впливу на продуктивність працівників. Стрес у професійній діяльності поділяють на позитивний (еустрес) і негативний (дистрес). Еустрес може стимулювати працівників до кращої роботи та зосередженості, активізуючи їхню діяльність у моменти творчих завдань чи фізичних навантажень. Натомість дистрес, особливо у хронічній формі, часто призводить до професійного вигорання, зниження продуктивності та загального погіршення здоров'я, що може мати серйозні наслідки для організації.

Працівники торгівлі, які постійно взаємодіють із клієнтами, часто стикаються з гіперстресом — станом, що виникає, коли робочі обов'язки перевищують можливості індивіда. Напружений графік, необхідність обслуговування великої кількості клієнтів, вирішення конфліктних ситуацій та досягнення високих показників продажів — усе це є типовими стресогенними факторами в цій сфері. Такі умови роботи спричиняють емоційне виснаження, зменшення мотивації та зниження ефективності виконання завдань.

Додатковими чинниками стресу можуть бути невизначеність щодо робочих процесів, недостатня підтримка з боку керівництва, відсутність кар'єрних перспектив або недостатня винагорода за виконану роботу. В умовах постійного контакту з клієнтами працівники торгівлі також часто відчують вплив негативних емоцій та поведінки з боку споживачів, що може ще більше посилювати стресові стани [10].

Стрес зазвичай проходить через три основні стадії. Перша — стадія тривожності, коли під впливом стресової ситуації психіка починає ослаблюватися, а людина відчуває постійне занепокоєння. Друга — стадія резистентності, у якій людина поступово адаптується до стресу й починає звикати жити з ним. Третя — стадія виснаження, що настає при тривалому впливі стресу, призводячи до фізичного та психічного виснаження, яке значно знижує працездатність.

Унікальні умови праці у сфері торгівлі зумовлюють специфічні психологічні реакції на стресові фактори. Серед основних проявів професійних стресів можна виділити [26]:

1. Емоційне вигорання. Це одна з найбільш поширених реакцій на професійний стрес, яка включає фізичну, емоційну та розумову втому, що виникає внаслідок тривалих міжособистісних взаємодій у стресогенному середовищі. Працівники торгівлі, особливо продавці-консультанти, часто змушені приховувати свої емоції, демонструючи клієнтам привітність і зацікавленість, навіть якщо внутрішньо вони відчують втому або напруження.

2. Підвищений рівень тривожності та невпевненості. Умови праці в торгівлі нерідко включають непередбачувані ситуації, такі як складні або конфліктні клієнти, необхідність досягнення високих планових показників або раптові зміни в асортименті. Це може викликати відчуття нестабільності та невпевненості у своїх силах, що сприяє розвитку хронічної тривожності.

3. Психофізичне виснаження. Робочий день працівників торгівлі часто передбачає довготривале фізичне навантаження (перебування на ногах, транспортування товарів) у поєднанні з високим емоційним напруженням. Це призводить до фізичної втоми, яка супроводжується психологічним виснаженням, що може негативно впливати на мотивацію та загальну продуктивність.

4. Конфліктність і комунікативні труднощі. Постійна взаємодія з великою кількістю клієнтів в умовах обмеженого часу часто призводить до виникнення конфліктів, особливо у ситуаціях, коли очікування клієнта не відповідають можливостям працівника. У таких умовах працівники нерідко відчують внутрішнє напруження, яке може впливати на їхню здатність ефективно спілкуватися.

5. Синдром «маски професійного оптимізму». Особливістю роботи у сфері торгівлі є необхідність демонструвати позитивний настрій і привітність незалежно від внутрішнього стану. Постійне носіння «маски» може викликати почуття внутрішньої суперечності, посилюючи емоційне виснаження.

У періоди значного стресу ці фактори посилюються, що може призводити до вигорання.

Стрес-менеджмент допомагає ідентифікувати та подолати негативні відхилення, що виникають у результаті екстремальних стресових ситуацій, забезпечуючи стабільність підприємства. На думку О. Кузьміна та М. Гончара, це система управління, спрямована на мінімізацію критичних відхилень. В управлінні стресом у торгівлі важливими є оптимізація робочого процесу, емоційна підтримка персоналу, мотиваційні інструменти та створення безпечних умов праці [24].

Умови військових дій створюють додаткові стресори для працівників торгівлі, включаючи небезпеку для життя, перебої в роботі, відсутність стабільності. Для підтримки працівників в умовах війни важливими є такі заходи [10]:

- Забезпечення доступу до укриттів та засобів індивідуального захисту.
- Надання можливостей для дистанційної роботи.
- Організація психологічної допомоги та програм підтримки.

Українські компанії, співпрацюючи з міжнародними організаціями, можуть інтегрувати найкращі практики стрес-менеджменту, що допоможе зберегти стійкість бізнесу та добробут працівників навіть у складних умовах.

Загалом, психоемоційний стан працівників є важливим чинником для підтримки продуктивності та досягнення високих результатів на роботі. Професійний стрес не лише позначається на самопочутті співробітників, але й може серйозно вплинути на якість обслуговування клієнтів, взаємодію в команді та загальний успіх компанії. На основі цих наслідків організація повинна впроваджувати систему підтримки і заходи для зменшення стресу, щоб забезпечити стабільну та ефективну роботу свого колективу [26].

У такому контексті важливо також зазначити, що не всі наслідки стресу є негативними. Існують ситуації, коли помірний рівень стресу може стимулювати

до зростання продуктивності та покращення якості роботи. Це пов'язано з явищем так званого еустресу, коли стрес сприяє мобілізації внутрішніх ресурсів людини для досягнення високих результатів. Однак такий ефект можливий лише за умови, що рівень стресу не досягає критичної точки і залишається в межах, які дозволяють людині ефективно функціонувати. Проте в умовах постійного стресу, який переважає у працівників торгівлі, здебільшого спостерігається не еустрес, а дистрес — тривале та виснажливе психічне навантаження, яке призводить до виснаження [26].

Темперамент та властивості нервової системи визначають рівень стресостійкості та ефективність діяльності. За даними Л. А. Лепіхової, слабка нервова система характерна для більшості представників гуманітарних професій, тоді як у технічних спеціалістів цей показник значно нижчий.

Науковці виокремлюють три підходи до аналізування професійного стресу. Перші стверджують, що професійний стрес виникає через невідповідність вимог робочого середовища й індивідуальних ресурсів працівника. Цей підхід вивчає вплив негативних наслідків стресу на результативність праці, фізичне та психологічне здоров'я працівника. Що ж стосується аналізування професійного стресу в другому підході, представником якого є Р.Лазарус, то тут основна увага фокусується на суб'єктивній значимості ситуації, в якій діє людина, та засоби, за допомогою яких ця людина намагається побороти труднощі. Основним предметом дослідження у третьому підході став механізм регулювання діяльності працівника під впливом різних чинників, оцінювання їх вартості з огляду на внутрішні витрати [37]

Ірина Щербакова професійний стрес визначає як напружений стан суб'єкта праці, що виникає під впливом емоційно-негативних і екстремальних стрес-факторів професійної діяльності. Вона акцентує увагу на професійних стрес-факторах як потенційних стресорах, а не чинниках, які автоматично викликають стрес [41]

Важливу роль відіграє також мотивація та установки особистості. Люди з внутрішньою мотивацією краще справляються зі стресом, оскільки орієнтовані

на досягнення власних цілей, а не на зовнішнє схвалення чи винагороду. О. А. Баранов зазначає, що домінуючі мотиви допомагають долати труднощі, а дослідження А. К. Маркової підтверджують, що внутрішній локус контролю дозволяє людям краще адаптуватися до стресових обставин. J. Rotter підкреслює, що такі особистості відчують більший контроль над ситуацією, що знижує рівень стресу.

Самооцінка також є важливим фактором. Люди з позитивною самооцінкою більш упевнені у своїх силах і, як наслідок, менш схильні до впливу стресу. За даними Б. Г. Ананьєва та А. О. Реана, позитивна самооцінка сприяє підвищенню стресостійкості, тоді як низька самооцінка викликає тривогу та знижує ефективність діяльності. Самооцінка впливає на те, як людина сприймає свої ресурси та можливості подолати труднощі.

Когнітивні ресурси відіграють суттєву роль у адаптації до стресу. Аналіз ситуації, здатність оцінювати ресурси та розробляти стратегії подолання допомагають знижувати рівень стресу. Л. В. Куликов зазначає, що достатність когнітивних ресурсів дозволяє людині ефективніше адаптуватися до нових обставин. Навпаки, якщо людина сприймає ресурси як недостатні, вона може відчувати загрозу, що посилює стрес.

Не менш важливими є комунікативні ресурси, такі як соціальна підтримка та емпатія. Афіліація, тобто прагнення до соціальних контактів, сприяє взаєморозумінню і знижує рівень стресу. Соціальна підтримка, як зазначають дослідники, допомагає людині відчувати себе менш самотньою та ізольованою у складних обставинах. Водночас відсутність такої підтримки може значно посилювати стрес і негативно впливати на психологічний стан [13].

Таким чином, рівень стресу значною мірою визначається такими особистісними властивостями, як мотивація, самооцінка, когнітивні та комунікативні ресурси, а також здатність адекватно оцінювати ситуації. Формування цих якостей може сприяти підвищенню стресостійкості та покращенню якості життя людини.

В сучасних умовах діяльності підприємців торговельної сфери стійкість до стресу залежить від психологічних детермінант на індивідуально-психологічному, мотиваційному, комунікативному, адаптаційному та регуляторному рівнях. Зарубіжними вченими виілено такі провідні детермінанти професійного стресу у підприємців: рольовий дисонанс, хаос і невміння розставляти пріоритети; завищені цілі та вимоги до себе та підлеглих; відсутність особистої аналітики та планування; непередбачені зовнішні чинники, що безпосередньо впливають на розвиток бізнесу.

Визначення цих особливостей та професіографічний аналіз умов діяльності дозволили розробити концептуальну модель, провести емпіричне дослідження та сформуванати програму подолання професійного стресу у підприємців.

Емпіричне дослідження, проведене протягом 2019–2022 років, охопило 130 підприємців торговельної сфери. Учасників було розподілено на дві групи: перша — з компенсованим стресом (58 осіб), друга — з вираженим стресом (72 особи) [1].

Психологічну діагностику детермінант професійного стресу у обстежуваних було здійснено за допомогою комплексу прямих та побічних показників, визначених відповідними методиками. Прямі показники орієнтовані на вимірювання рівня професійного стресу, тоді як побічні вказують на особливості детермінант стресу, пов'язаних із індивідуально-психологічними, мотиваційними, комунікативними, регулятивними аспектами та адаптаційною мобільністю. З результатів кореляційного та факторного аналізу виділено п'ять основних факторів, що розглядаються як психологічні детермінанти професійного стресу у обстежуваних.

Ці фактори мають такі назви:

- F1 – індивідуально-психологічний (визначається за допомогою «16-факторного опитувальника Кеттелла»);
- F2 – мотиваційний (оцінюється за шкалами методики «Мотиви підприємництва»);

- F3 – адаптаційної мобільності (вимірюється за показниками методики «Адаптаційна мобільність»);
- F4 – комунікативний (оцінюється на основі змінних методик «Переважаючий тип ставлення до людей Т. Лірі», «Комунікативні та організаційні здібності», «Рівень конфліктності особистості»);
- F5 – регулятивний (визначається за показниками методик «Вольова саморегуляція» і «Подолання стресу») [1].

Результати емпіричного дослідження професійного стресу дозволили визначити його детермінанти, виділити фактори як складові, розробити професіограму та психограму діяльності підприємців роздрібної торгівлі, а також створити програму для подолання професійного стресу у обстежуваних.

З точки зору управління стресом, існує кілька важливих стратегій. Одна з них полягає в зміні способу сприйняття стресових ситуацій. Це може включати позитивну переробку стресу, де людина намагається змінити своє ставлення до ситуації, шукаючи в ній можливості для розвитку, а не лише загрози. Інша стратегія полягає в розвитку особистісних ресурсів для боротьби зі стресом, таких як навчання навичок релаксації, медитації, а також підтримка соціальних зв'язків і побудова здорових міжособистісних стосунків [7].

Крім того, організації можуть впроваджувати політики та програми для зменшення стресу на робочому місці, які включають оптимізацію робочого навантаження, підтримку здорового мікроклімату в колективі, проведення тренінгів з управління стресом, а також забезпечення працівників підтримкою в періоди високого стресу.

Загалом, теоретичні моделі стресу дозволяють краще зрозуміти природу стресових реакцій, а також пропонують ефективні підходи до їх аналізу і управління. Вивчення цих моделей є важливим кроком на шляху до розвитку стійкості до стресу і створення здорового середовища на роботі.

Важливою частиною теоретичних моделей стресу є концепція емоційної регуляції, яка визначає, як індивід управляє своїми емоціями в контексті стресових ситуацій. Емоційна регуляція передбачає використання когнітивних

стратегій для контролю емоційних реакцій на стресові фактори. Це може включати зміщення уваги, позитивне переосмислення ситуацій, пошук підтримки або використання технік релаксації. Згідно з цією моделлю, здатність людини ефективно регулювати свої емоції може значною мірою визначати, наскільки серйозно стрес вплине на її психічне та фізичне здоров'я, а також на її ефективність у роботі [23].

Однією з відомих теорій емоційної регуляції є теорія Деніела Гоулмана, яка визначає емоційний інтелект як ключову характеристику, що дозволяє людині управляти своїми емоціями та соціальними взаємодіями в стресових ситуаціях. Гоулман виділяє кілька компонентів емоційного інтелекту: самоусвідомлення (усвідомлення власних емоцій), самоконтроль (здатність управляти емоціями), мотивацію (здатність залишатися мотивованим в умовах труднощів), емпатію (розуміння емоцій інших) та соціальні навички (уміння ефективно взаємодіяти з іншими людьми). Ці компоненти дозволяють людині краще адаптуватися до стресових ситуацій та зменшувати їхній негативний вплив на здоров'я та продуктивність [8].

Водночас інші теоретичні моделі стресу акцентують увагу на впливі соціальних та організаційних факторів на стрес. Модель «соціального стресу» вказує на те, що стрес може виникати не лише через особисті проблеми, а й внаслідок соціальних взаємодій, таких як конфлікти в колективі, недостатня підтримка з боку керівництва, невизначеність в умовах роботи, а також високий рівень конкуренції або низька оцінка працівника його внеску. Ці соціальні фактори можуть викликати стрес, який впливає на загальний емоційний фон та ефективність роботи працівника [11].

Суб'єктивні методи оцінювання рівня стресу охоплюють психологічне тестування та самоспостереження (інтроспекцію). Вони базуються на аналізі індивідуальних реакцій людини на стресові ситуації. Існує безліч тестів, спрямованих на виявлення тривожності, кожен із яких акцентує увагу на різних компонентах тривожного стану. Ключовою особливістю є те, що у кожної

людини формується унікальна ієрархія страхів, яка визначає, які фактори спричиняють у неї стрес у першу чергу.

Методи прогнозування стресостійкості спрямовані на врахування індивідуальних психологічних та психофізіологічних особливостей особистості. Їх основним завданням є прогнозування реакцій людини на стресові ситуації в майбутньому. До цих методів належать використання ідентичних стресорів, проведення дозованих тестових стресів у лабораторних умовах (зокрема, вплив сильних зорових, звукових або тактильних подразників), уявне моделювання стресових ситуацій із застосуванням нейролінгвістичного програмування, прогнозування на основі психологічних тестів та опитувальників, використання математичних моделей (зокрема, регресійного аналізу), а також створення модельних стресових ситуацій, які за своїми параметрами максимально наближені до реальних умов [33].

Робота в сфері торгівлі є не лише можливістю для розвитку комунікативних навичок та професійного зростання, а й серйозним викликом для емоційної стійкості. На основі власного досвіду роботи продавцем-консультантом у відомому бренді спортивного одягу «Найк» можна зробити висновки про основні фактори, що впливають на рівень стресу, та ефективні стратегії подолання цього явища. Кожен робочий день супроводжується як позитивними моментами, так і ситуаціями, які вимагають швидких рішень, високого самоконтролю та професійного підходу.

Важливі психологічні навички і стратегії для ефективного подолання стресу:

- 1) Емоційна регуляція та самоконтроль. Потрібно розуміти важливість емоційної рівноваги, особливо в умовах напруги, та використовувати техніки самозаспокоєння, такі як глибоке дихання та зосередженість на позитивних аспектах роботи, що дозволяє зберігати спокій навіть у стресових ситуаціях.

- 2) Індивідуальний підхід до клієнтів. Продавець-консультант має не лише відповідати на запити покупців, а й активно застосовувати техніки комунікації, що сприяють уникненню конфліктів. Потрібно знаходити підхід до

кожного клієнта, це знижує рівень стресу, пов'язаний з негативними ситуаціями у взаємодії.

3) Підтримка колективу та професіоналізм. Важливо, у разі необхідності, звертатися до колег за підтримкою, це є важливим чинником у зниженні рівня стресу. Робота в команді дозволяє поділитися емоційним навантаженням і отримати підтримку у складних ситуаціях.

ВИСНОВКИ ДО 1 РОЗДІЛУ

У першому розділі було здійснено теоретичний аналіз природи професійного стресу, його психологічних особливостей та чинників, що впливають на працівників сфери торгівлі. Досліджено ключові наукові підходи до визначення стресу, його механізмів виникнення, стадій розвитку та наслідків.

Аналіз наукових праць та дисертаційних досліджень показав, що професійний стрес є складним багатофакторним явищем, що охоплює когнітивні, емоційні, поведінкові та фізіологічні аспекти. Виявлено, що більшість дослідників розглядають професійний стрес через призму його негативного впливу на працездатність, емоційний стан та загальний добробут працівників. Особливу увагу приділено ролі психологічних ресурсів особистості, таких як емоційний інтелект, стресостійкість та адаптивні здібності, які визначають рівень сприйняття стресових ситуацій та ефективність їх подолання.

У проаналізованих дисертаційних дослідженнях простежуються кілька ключових зв'язків, що мають значення для розуміння специфіки професійного стресу у сфері торгівлі. Зокрема:

1. Зв'язок між професійним стресом та робочим середовищем. Було виявлено, що умови праці, рівень організаційної підтримки, стиль керівництва та можливості професійного розвитку впливають на рівень стресу працівників. У сфері торгівлі ці фактори набувають особливого значення через інтенсивний

темپ роботи, необхідність швидкого прийняття рішень та постійної взаємодії з клієнтами.

2. Взаємозв'язок між професійним стресом та особистісними характеристиками. Дослідження показали, що працівники з високим рівнем емоційної компетентності та адаптивності менш схильні до негативного впливу стресу. Це підтверджує актуальність вивчення особистісних детермінант стресостійкості у контексті торговельної діяльності.

3. Вплив професійного стресу на ефективність роботи. Встановлено, що високий рівень стресу може призводити до емоційного вигорання, зниження мотивації, підвищеної конфліктності та когнітивного виснаження, що негативно позначається на продуктивності праці.

Аналіз цих зв'язків дозволяє обґрунтувати вибір методик, які будуть використані у подальшому дослідженні. Для оцінки рівня професійного стресу буде застосовано такі інструменти:

- Методика «Психологічний капітал» – для оцінки особистісних ресурсів працівника, зокрема його рівня впевненості, стійкості до труднощів, оптимізму та життєвої активності.
- Методика Ю. В. Щербатих на визначення рівня стресу – для вимірювання рівня загального стресу та його впливу на емоційний і фізіологічний стан працівників.
- Тест на рівень тривоги Спілбергера – для визначення рівня тривожності та здатності до ефективного подолання стресових ситуацій.
- Шкала депресії, тривоги та стресу (DASS-21; адаптація І. Галецька, М. Кліманська, М. Перун) – ця методика буде застосовуватись для виявлення рівня тривоги, депресії та стресу.

Таким чином, теоретичний аналіз наукових джерел підтвердив актуальність дослідження професійного стресу у сфері торгівлі та необхідність вивчення його детермінант. Виявлені закономірності та зв'язки між рівнем стресу, робочим середовищем і особистісними характеристиками працівників

служуватимуть основою для подальшого емпіричного дослідження та розробки практичних рекомендацій щодо їхньої мінімізації.

РОЗДІЛ 2.

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНИХ СТРЕСІВ ПРАЦІВНИКІВ ТОРГІВЛІ

2.1. Організація та методи дослідження професійних стресів

Для діагностики стресу використовуються багато методик, які дозволяють оцінити різні аспекти цього явища. Для аналізу цього феномена серед працівників у сфері торгівлі нами було обрано наступні психодіагностичні інструменти:

1. «Шкала психологічного капіталу» (ПсиКап-12С; адаптація В. О. Олефір, В. Ф. Боснюк, адаптовано для працівників);
2. «Тест на визначення рівня стресу» (В. Ю. Щербатих);
3. Шкала діагностики тривожних станів Спілбергера (STAI; Ч. Д. Спілберг)
4. Шкала депресії, тривоги та стресу (DASS-21; адаптація І. Галецька, М. Кліманська, М. Перун)

Ці методики дають змогу найповніше дослідити рівень стресу, виявити чинники, що його провокують, та оцінити стресостійкість працівників у даній галузі.

Шкала «ПсиКап-12С» розроблена для визначення рівня ключових складових, які формують психологічний капітал людини. Інструмент базується на положеннях позитивної психології, яка акцентує увагу на сильних сторонах особистості та їхньому розвитку [36]. Складові, які включає шкала виступають

внутрішніми детермінантами, що впливають на здатність працівника справлятися з професійними викликами та стресовими ситуаціями.

Шкала передбачає оцінку суб'єктивного ставлення респондентів до певних життєвих ситуацій, визначаючи:

1. Надію – здатність ставити цілі, визначати шляхи їх досягнення та наполегливо працювати для подолання перешкод.
2. Оптимізм – очікування позитивних результатів у майбутньому, незалежно від обставин.
3. Резильєнтність – здатність адаптуватися до змін, долати труднощі та відновлювати емоційний баланс після стресових подій.
4. Самоефективність – віру у здатність досягати поставлених завдань через наполегливі дії.

Шкала містить 12 тверджень, оцінювання яких здійснюється за 5-бальною шкалою Лайкерта (від 1 – «категорично не згоден» до 5 – «абсолютно згоден»). Високі суми балів свідчать про наявність значного психологічного капіталу, що може слугувати буфером у ситуаціях професійного стресу, тоді як низькі значення вказують на вразливість працівника до психологічного навантаження та емоційного виснаження.

Застосування «ПсиКап-12С» у межах дослідження дозволяє глибше проаналізувати ресурси психологічної саморегуляції, що є критично важливими у сфері торгівлі, де навантаження на емоційно-вольову сферу працівника є стабільно високим.

«Тест на визначення рівня стресу» за В. Ю. Щербатих є валідним і доступним інструментом для оцінки загального рівня стресу в осіб, що перебувають у різних соціально-професійних умовах.

Тест складається із 48 тверджень, що відображають симптоми стресових реакцій на когнітивному, емоційному, поведінковому та фізіологічному рівнях. Респонденти оцінюють кожне твердження за 4-бальною шкалою (від 0 до 2), залежно від частоти прояву відповідного стану.

Сума набраних балів дозволяє класифікувати рівень стресу:

- 0–5 балів — стрес практично відсутній;
- 6–12 балів — помірний рівень стресу, що піддається саморегуляції;
- 13–24 балів — виражене напруження, що потребує активного втручання;
- 25–40 балів — стан сильного стресу, бажана допомога фахівця.
- понад 40 балів — критичний рівень стресу, що свідчить про виснаження адаптаційних ресурсів.

Така диференціація є корисною для виявлення груп ризику серед працівників торгівлі, а також для подальшого аналізу впливу індивідуальних психологічних характеристик на сприйняття та переживання стресу.

Шкала тривожності Спілбергера (STAI) є надійним інструментом для оцінки тривожності як ситуативного стану, так і стабільної особистісної характеристики. У контексті дослідження психологічних особливостей професійного стресу працівників торгівлі, використання цієї шкали дозволить диференційовано аналізувати, як тимчасові стресові ситуації, так і стійкі індивідуальні схильності до тривожності впливають на працівників.

Шкала складається з 40 тверджень, поділених на дві підшкали:

- Ситуативна тривожність (СТ) – оцінює поточний рівень тривожності, що виникає у відповідь на конкретні стресові ситуації.
- Особистісна тривожність (ОТ) – визначає загальну схильність особистості до сприйняття широкого кола ситуацій як загрозливих.

Кожна шкала містить 20 тверджень, загальний результат яких може варіюватися від 20 до 80 балів, діагностуючи три рівня тривожності: низький, середній та високий.

Застосування шкали «STAI» в дослідженні дозволить сформувати уявлення про психологічні механізми сприйняття професійних викликів у сфері торгівлі.

Шкала депресії, тривоги та стресу (DASS-21), в адаптації І. Галецькою, М. Кліманською та М. Перун дозволяє комплексно оцінити три ключові емоційні

стани, які часто супроводжують професійне навантаження: депресію, тривогу та стрес.

DASS-21 складається з 21 твердження, по 7 для кожної з трьох шкал. Респонденти оцінюють частоту прояву кожного симптому за останній тиждень за 4-бальною шкалою. Шкала депресії вимірює рівень дисфорії, безнадії, знецінення життя та ангедонії. Шкала тривоги фокусується на вегетативному збудженні, м'язовій напрузі та суб'єктивному переживанні тривожного афекту. Шкала стресу оцінює хронічне неспецифічне збудження, труднощі з розслабленням, дратівливість та нетерплячість [8].

Застосування DASS-21 у дослідженні працівників торгівлі дозволяє не лише виявити наявність та інтенсивність негативних емоційних станів, але й диференціювати їх за типами, що сприяє більш точному розумінню психологічного стану працівників та розробці ефективних заходів підтримки.

Дослідження особливостей професійних стресів проводилося на базі торговельно-розважального центру «Lavina Mall» у місті Київ, за допомогою онлайн-платформи «Google Forms». У рамках дослідження вибірка була сформована серед працівників торговельної сфери, що працюють у роздрібних магазинах Nike, Puma та Intersport. Ці компанії є представниками міжнародних брендів та функціонують переважно у форматі роздрібної торгівлі спортивним одягом, взуттям та аксесуарами, маючи стабільну присутність на українському ринку. Залучення працівників 34-річної мережі зумовлено особливістю середовища, яке є важливим контекстом для аналізу психологічних аспектів професійного стресу, оскільки поєднує елементи як локальних ринкових умов, так і транснаціональних стандартів обслуговування.

Участь в дослідженні взяло 30 працівників, які були поділені відповідно до критеріїв віку та статі.

За статевими особливостями, як видно на рисунку 2.1, вибірка виявилась достатньо збалансованою: 50% жінок і 50% чоловіків, що дозволяє уникнути гендерного перекосу в оцінці результатів.

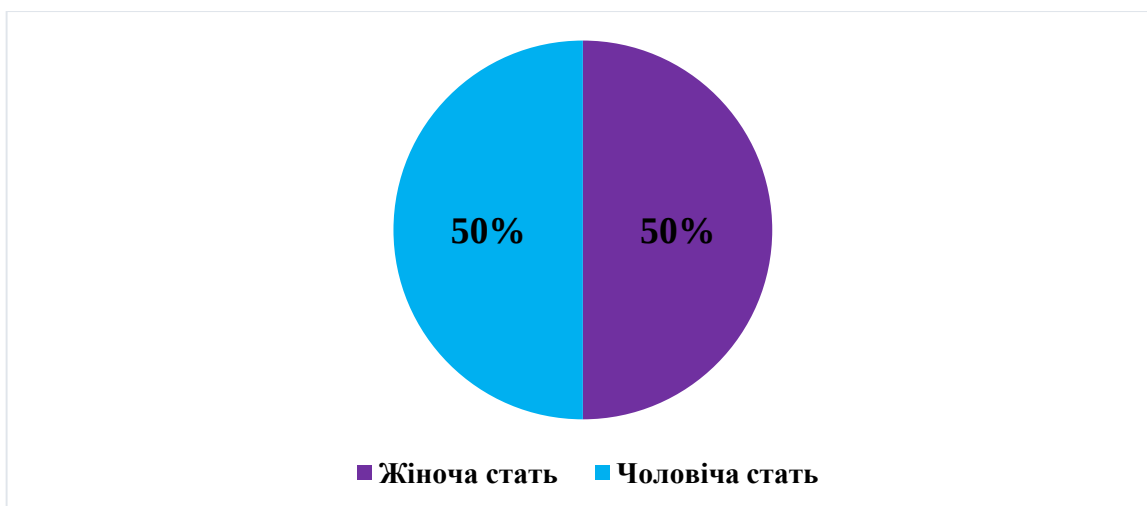


Рисунок 2.1. Відсотковий розподіл вибірки за критерієм статі

Розподіл учасників за віковими групами відбувався відповідно до наступних етапів професійного розвитку:

- 18–25 років — молоді спеціалісти, які перебувають на початку кар'єрного шляху.
- 26–31 років — працівники на етапі активного професійного становлення.
- 32–45 років — досвідчені фахівці, які вже досягли певної стабільності та мають значний досвід у сфері торгівлі.

Результати відсоткового та кількісного розподілу вибірки за критерієм віку представлено в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1.

Кількісний та відсотковий розподіл вибірки за критерієм віку

Вікова група	Кількість осіб	Відсоток осіб
18–25 років	19	63,3%
26–31 років	6	20%
32–45 років	5	16,7%

У структурі вибірки домінує вікова категорія 18–25 років, до якої належить 19 осіб, що становить 63,3 % від загальної кількості респондентів. Другу за чисельністю групу становлять працівники віком 26–31 років — 6 осіб, що

відповідає 20 % вибірки. Ця категорія репрезентує фахівців, які вже мають певний досвід та перебувають на етапі активного професійного зростання. Найменшою є група віком 32–45 років, яка охоплює 5 осіб (16,7 % вибірки).

Середнє значення вікових груп становило 1.53, що розміщується між наймолодшою (18–25) та середньою (26–31) категоріями, із стандартним відхиленням 0.78. Це вказує на помірну варіативність вибірки з виразним зміщенням у бік молодшої аудиторії, що є характерним для роздрібної торговельної сфери, де часто зайняті особи на початкових або проміжних етапах кар'єрного шляху.

Отже, така структура вибірки є релевантною в рамках поставленої мети дослідження, оскільки дозволяє виявити специфіку стресових станів саме серед тих груп працівників, які найбільше піддаються емоційним навантаженням у сфері торгівлі, особливо в умовах міжнародних стандартів обслуговування.

2.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження особливостей професійних стресів працівників торгівлі

Наступним етапом роботи було здійснення аналізу отриманих результатів за методиками, обраними для діагностики психологічних особливостей професійного стресу працівників.

Аналіз результатів за шкалою «ПсиКап-12С» відбувався шляхом виявлення рівнів прояву у респондентів за результатами проведеного описового аналізу, оскільки за цим інструментом не існує стандартизованих тестових норм. Для інтерпретації загального рівня психологічного капіталу, а також для шкал «надія» та «оптимізм» ми спиралися на показники середнього значення (M) та стандартного відхилення (SD). Натомість для шкал «самоефективність» та «резильєнтність» ми використали розраховані на основі вибірки процентильні межі, що є доцільним при ненормальному розподілі даних. Відповідність нормальному розподілу була

перевірена за критерієм Шапіро–Уїлка, і, зокрема, для цих двох шкал р-значення становило 0,012 та 0,037, що вказує на статистично значуще відхилення від нормального розподілу ($p > 0,05$). Дескриптивний аналіз представлено в Додатку А.

В Додатку Б представлено первинні результати з рівнями прояву досліджуваного явища за шкалою «ПсиКап-12С».

На основі аналізу даних, який представлений в таблиці 2.2, видно, що розподіл учасників дослідження за рівнями загального показника психологічного капіталу є досить збалансованим, але зі зміщенням у бік нижчих показників.

Таблиця 2.2.

Відсотковий розподіл респондентів за рівнями прояву психологічних явищ за шкалою «ПсиКап-12С»

Шкали «ПсиКап-12С»	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Загальний показник психологічного капіталу	16,67%	56,67%	26,67%
Шкала «самоефективність»	10%	77%	13%
Шкала «надія»	20%	63%	17%
Шкала «резильєнтність»	7%	77%	16%
Шкала «оптимізм»	13%	67%	20%

Із загальної кількості 30 респондентів 16,67% осіб продемонстрували низький рівень психологічного капіталу (до 43 балів), ще 56,67% осіб потрапили до середнього рівня (від 44 до 47 балів), і лише 6 респондентів (26,67%) показали високий рівень (від 48 балів і вище).

Аналіз результатів за підшкалами методики «ПсиКап-12С» демонструє різні рівні вираженості ключових компонентів психологічного капіталу серед працівників торговельної сфери. Загалом результати вказують на домінування середнього рівня розвитку психологічних ресурсів, при цьому кількість

респондентів із високими значеннями є відносно невеликою, що свідчить про потенційні зони вразливості у сфері подолання професійного стресу.

Результати за шкалою психологічного капіталу (ПсиКап-12С) додатково було інтерпретовано з урахуванням статевого критерію, як видно на рис. 2.2. Аналіз виявив чіткі відмінності між чоловіками та жінками у структурі вираженості основних компонентів цього конструкта: самоефективності, надії, резильєнтності та оптимізму, а також загального показника психологічного капіталу.

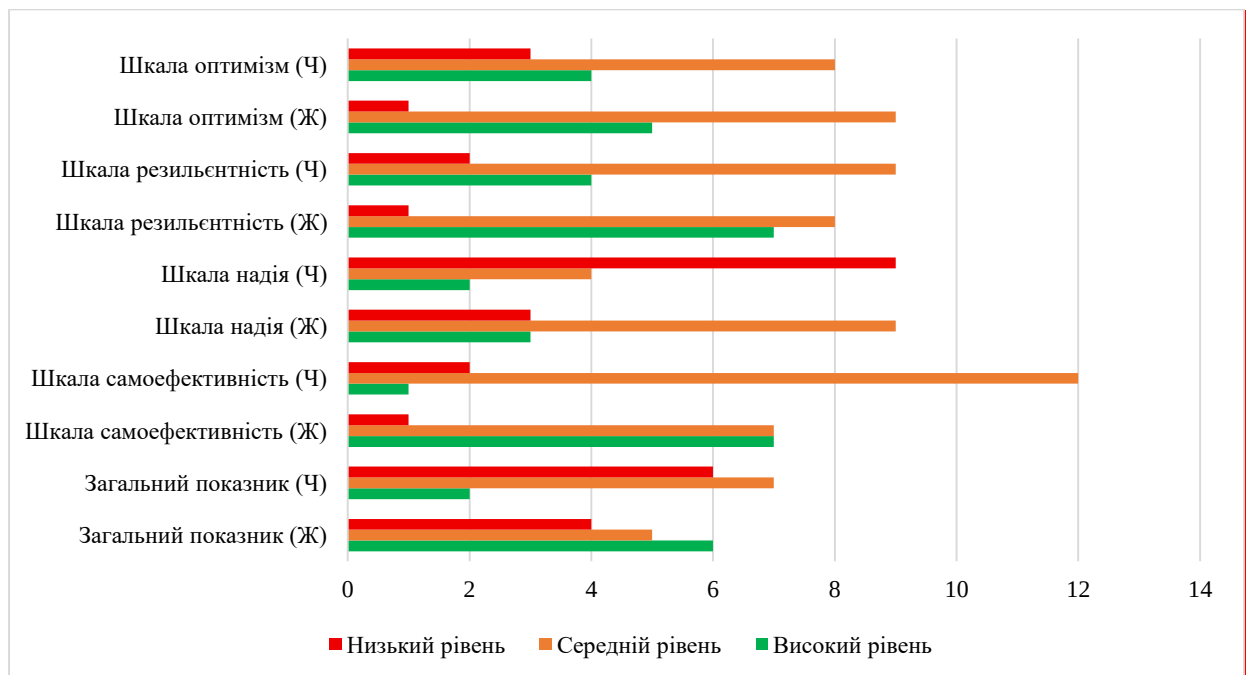


Рис. 2.2. Кількісний розподіл респондентів за рівнями прояву психологічних явищ відносно статевих особливостей за шкалою «ПсиКап-12С»

Загалом, результати демонструють, що жінки виявляють вищий рівень внутрішніх психологічних ресурсів, які є визначальними у контексті професійного стресу. Вони частіше демонструють упевненість, емоційну стійкість, а також позитивне сприйняття майбутнього. Чоловіки ж характеризуються нижчими значеннями за критичними шкалами, зокрема за надією та загальним показником, що потребує подальшої уваги з боку управлінців або психологічної служби на підприємстві.

Такі статеві розбіжності можуть бути наслідком як індивідуально-психологічних особливостей, так і соціальних факторів — очікувань, ролей, стереотипів щодо прояву емоцій і поведінки на робочому місці.

Наступним відбувався аналіз результатів за шкалою з урахуванням вікового критерію, що дозволяє виявити вікові відмінності у рівні вираженості ключових психологічних ресурсів, необхідних для ефективного подолання професійного стресу. Наймолодша група (18–24 роки, $n=19$) характеризується значною варіативністю: середній бал становить 45,05, але спостерігається поляризація між високими й низькими значеннями, зокрема за шкалами надії та оптимізму. Це типовий прояв етапу професійної адаптації.

У групі 26–31 рік ($n=6$) зафіксовано найвищий середній показник психологічного капіталу – 47,66. Ці респонденти демонструють впевненість у собі, високу самоефективність і зрілі механізми подолання стресу. Низькі значення трапляються рідко, особливо за шкалою резильєнтності, що підтверджує формування сильного внутрішнього ресурсу.

Група 32–45 років ($n=5$) демонструє помірні значення (середній бал — 45), однак зниження оптимізму й резильєнтності свідчить про ознаки емоційного виснаження. Незважаючи на окремі високі показники надії, спостерігається загальна тенденція до зменшення психологічної гнучкості, ймовірно внаслідок тривалого професійного навантаження.

Отже, з віком внутрішні ресурси спершу зростають, але згодом можуть знижуватися під впливом хронічного стресу, що вимагає різних підходів до психологічної підтримки в залежності від вікового етапу.

Наступним інструментом для діагностики досліджуваного явища був «Тест на визначення рівня стресу» за В. Ю. Щербатих. В Додатку В представлено первинні результати респондентів з рівнями прояву досліджуваного явища за тестом В. Ю. Щербатих. Максимальна теоретична сума балів за ним становить 66, а діапазон значень дозволяє розрізняти п'ять рівнів стресу — від повної його відсутності до стану глибокого виснаження адаптаційної системи.

Результати діагностики респондентів за інструментом «Тест на визначення рівня стресу» за В. Ю. Щербатих представлено в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3.

Відсотковий розподіл результатів вибірки за інструментом «Тест на визначення рівня стресу» за В. Ю. Щербатих

Рівень стресу за тестом В. Ю. Щербатих	Відсоток респондентів
Відсутність стресу	13%
Помірний стрес	23%
Виражений стрес	40%
Сильний стрес	17%
Крайня стадія стресу (виснаження запасів адаптаційної енергії)	7%

Рівень прояву стресу серед учасників демонструє переважання помірних і високих ступенів емоційного напруження. Найбільша частка респондентів (40%) перебуває у стані вираженого стресу, що свідчить про системне перевантаження емоційної та фізіологічної сфери внаслідок тривалого впливу професійних чи особистих стресогенних факторів.

Ще 17% респондентів перебувають у фазі сильного стресу, що свідчить про високий рівень напруження, при якому адаптаційні ресурси організму працюють на межі. Це може супроводжуватися втому, зниженням мотивації та психосоматичними реакціями. 7% респондентів уже досягли крайньої стадії стресу – виснаження запасів адаптаційної енергії, що є критичним сигналом і потребує негайної професійної психологічної або психотерапевтичної допомоги.

Водночас 23% учасників демонструють помірний рівень стресу, що, хоча й не є клінічно загрозливим, однак вказує на потребу у профілактичних заходах. Лише 13% респондентів не виявили ознак значного стресу, тобто зберігають стабільний психоемоційний стан.

Загалом, ці результати свідчать про високу поширеність стресу серед учасників вибірки, що вимагає системного підходу до запобігання професійному

вигоранню, розвитку навичок емоційної саморегуляції та підтримки психоемоційного благополуччя працівників.

Аналіз результатів за тестом з урахуванням гендерного критерію виявив цікаві й водночас тривожні закономірності щодо рівня прояву стресу серед чоловіків і жінок у вибірці (див. рис. 2.3.).

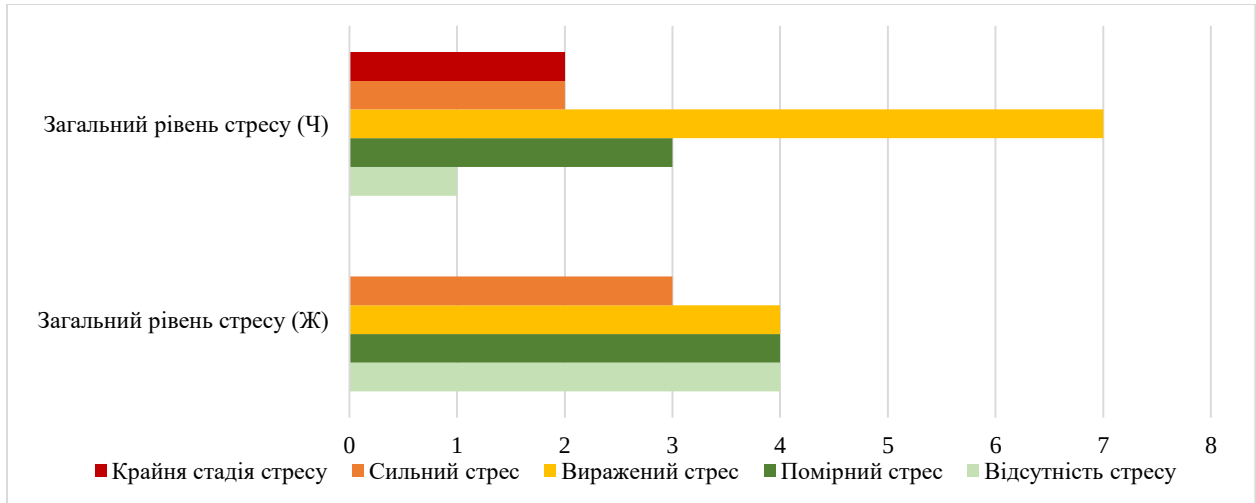


Рис. 2.3. Кількісний розподіл респондентів за рівнями прояву стресу відносно статевих особливостей за тестом В. Ю. Щербатих

Серед чоловіків ($n = 15$) середнє значення становить 20,6 бали, що відповідає рівню вираженого стресу. Важливо зазначити, що жоден з чоловіків не досяг критичного рівня виснаження адаптаційних ресурсів, тобто крайніх психофізіологічних меж. Це може свідчити про здатність частини чоловіків підтримувати контроль над стресом або своєчасно мобілізувати ресурси для подолання труднощів.

Серед жінок ($n = 15$) середнє значення склало 16,1 бала, що також відповідає рівню вираженого стресу, однак зі зміщенням у бік глибших форм емоційного виснаження. Такий результат вказує на серйозне психоемоційне навантаження в частини жінок, яке вже вийшло за межі саморегуляції і потребує фахової психологічної допомоги. Лише одна учасниця продемонструвала відсутність стресу.

Зіставлення обох груп дозволяє зробити висновок, що жінки виявляють більш глибоку емоційну залученість і схильність до хронічного виснаження, тоді

як чоловіки демонструють більш рівномірний розподіл між станами відсутності і високої напруги, але без переходу в критичні стани.

Загалом, результати засвідчують високу актуальність питання профілактики стресу серед обох гендерних груп, з особливою увагою до жінок, які виявляють ознаки глибокого психоемоційного навантаження.

Аналіз результатів з урахуванням вікового критерію виявляє чіткі відмінності у рівні стресу серед працівників різних вікових груп.

У віковій категорії 18–24 роки ($n = 19$) середнє значення стресу становить 19,7 бали, що відповідає рівню вираженого стресу. Найбільше респондентів у цій групі (9 осіб) мають 42а мець цей рівень, що свідчить про серйозну емоційну напругу, яку не вдається компенсувати самотійно. Такий розподіл підтверджує припущення, що молоді спеціалісти, які перебувають у процесі адаптації до професійного середовища, є особливо вразливими до впливу інтенсивного навантаження та соціального тиску.

Група 25–31 років ($n = 6$) демонструє ще вищий середній показник – 21,8 бали, що також класифікується як виражений стрес, але в структурі рівнів спостерігається інша динаміка. Лише одна особа перебуває у стані вираженого стресу, зате троє респондентів уже мають сильний стрес, що потребує активного психологічного втручання. Водночас відсутність випадків крайньої стадії виснаження свідчить про дещо вищу здатність цієї вікової групи контролювати навантаження, порівняно з молодшими колегами.

Натомість працівники віком 32–45 років ($n = 5$) демонструють найнижчий середній рівень стресу – 9 балів, що відповідає помірному рівню. Жодного випадку сильного чи крайнього стресу у цій групі не зафіксовано. Це може свідчити про психологічну зрілість, сформовані механізми подолання труднощів, а також про краще вміння балансувати між професійним і особистим життям.

Ці результати вказують на необхідність віково-орієнтованого підходу до впровадження програм психологічної підтримки та профілактики вигорання.

Для визначення рівня ситуативної та особистісної тривожності респондентів було проаналізовано результати за шкалою «STAI» Спілбергера-Ханіна. В Додатку Г представлено первинні результати респондентів з рівнями прояву досліджуваного явища за шкалою Спілбергера – Ханіна (STAI).

Загальні результати за шкалою представлено в таблиці 2.4.

Таблиця 2.4.

Відсотковий розподіл результатів вибірки за підшкалами «Шкала діагностики тривожних станів Спілбергера (STAI)»

Рівень прояву тривожності	Шкала ситуативної тривожності	Шкала особистісної тривожності
Низький рівень	7%	3%
Помірний рівень	7%	10%
Високий рівень	86%	87%

Отримані показники свідчать про значне переважання високого рівня тривожності як на ситуативному, так і на особистісному рівнях.

За результатами 86% респондентів продемонстрували високий рівень ситуативної тривожності, що вказує на гостру емоційну реакцію на поточні обставини, яка може бути викликана професійними труднощами, взаємодією з клієнтами, напруженим графіком роботи або загальною нестабільністю в робочому середовищі.

Водночас 87% учасників мають високий рівень особистісної тривожності, що свідчить про глибоко вкорінену схильність до тривожного реагування в різних життєвих ситуаціях, незалежно від актуального контексту. Це є серйозним психологічним показником, оскільки висока особистісна тривожність значно ускладнює здатність особи справлятися зі стресовими факторами і знижує ефективність механізмів саморегуляції.

Низькі рівні як ситуативної (7%), так і особистісної (3%) тривожності були зафіксовані лише у незначної частини вибірки, що ще раз підтверджує загальну напруженість емоційного стану учасників опитування. Помірна тривожність, яка

є типовою для збалансованого функціонування психіки, виявлена лише у 7% (СТ) і 10% (ОТ) респондентів відповідно.

Результати за шкалами ситуативної та особистісної тривожності з урахуванням статевих критерію представлено на рисунку 2.4. Аналіз виявив високий загальний рівень тривожності серед як чоловіків, так і жінок, однак із певними відмінностями в структурі та глибині емоційного реагування.

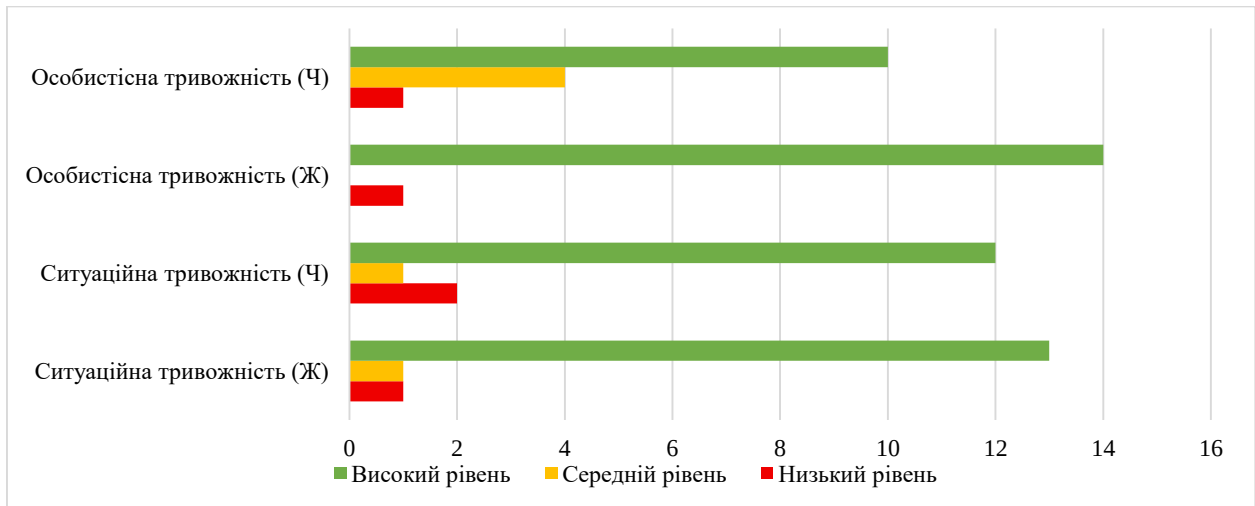


Рис. 2.4. Кількісний розподіл респондентів за рівнями прояву стресу відносно статевих особливостей за шкалою Спілбергера

Щодо ситуативної тривожності, яка відображає поточну емоційну реакцію на стресову ситуацію, в обох статевих групах переважає високий рівень. Серед чоловіків він зафіксований у 80%, а серед жінок – 87%. Середнє значення для чоловіків склало 52,2 бали, для жінок — 49,9 бали, що свідчить про загострене сприйняття поточних стресових факторів незалежно від статі. Проте дещо вищий бал у чоловіків може вказувати на сильніші емоційні реакції в моменті, ймовірно пов'язані з обмеженими навичками саморегуляції або соціальними установками на стримування емоцій до критичної межі.

Ще більш яскраво виражені відмінності спостерігаються за шкалою особистісної тривожності, яка характеризує стійку схильність до тривожного реагування. У жінок рівень тривожності виявився ще вищим: 93% мають високий рівень, а середнє значення становить 50,8 бали. Це свідчить про глибоку емоційну залученість, тривожну інтерпретацію ситуацій і загальну

напруженість, яка існує незалежно від конкретних зовнішніх умов. У чоловіків цей показник дещо нижчий – 46,3 бали в середньому, 10 із 15 осіб (67 %) мають високий рівень особистісної тривожності. Також серед чоловіків більше осіб із середнім рівнем (4 проти 0 у жінок), що вказує на більшу розсіяність у тривожному профілі чоловіків.

Загалом результати свідчать, що як чоловіки, так і жінки вибірки перебувають у стані підвищеної тривожності, причому жінки демонструють більш стійке й глибоке занурення в тривожні стани, тоді як у чоловіків спостерігається сильніший ситуативний компонент.

Аналіз результатів з урахуванням вікового критерію демонструє стало високі показники тривожності в усіх вікових групах, але з певними акцентами у глибині й стабільності тривожних станів.

У віковій групі 18–24 роки ($n = 19$) спостерігається високий рівень як ситуативної, так і особистісної тривожності, із середніми значеннями відповідно 51,7 та 48,4 бали. Найбільшу частину вибірки (84%) становлять респонденти з високою ситуативною тривожністю, що свідчить про гостре емоційне реагування на поточні стресові ситуації, зокрема пов'язані з професійною адаптацією, невизначеністю та недостатнім досвідом. Водночас 79% цієї групи мають і високий рівень особистісної тривожності, що вказує на стійке відчуття тривожного фону, який може бути пов'язаний із загальним емоційним стилем або низькою впевненістю в собі.

Група 25–31 рік ($n = 6$) демонструє найвищий рівень ситуативної тривожності серед усіх вікових категорій — 53,1 бали, причому всі без винятку респонденти мають високий рівень за цією шкалою. Це вказує на потужне й одноманітне емоційне реагування на поточне професійне навантаження, що може бути пов'язано з піком відповідальності та кар'єрного зростання. Водночас і за шкалою особистісної тривожності середнє значення становить 49,6 бали, що свідчить про високу внутрішню напругу та тривожну схильність. Ця група

відрізняється найменшою варіативністю — тривожність висока як в моменті, так і в стабільному емоційному тлі.

У категорії 32–45 років ($n = 5$) також фіксується високий рівень тривожності, однак середні значення трохи нижчі: 46,2 бали за ситуативною та 47,8 бали за особистісною тривожністю. У цій групі спостерігається дещо більша емоційна врівноваженість: є випадки як низьких, так і середніх рівнів тривожності. Це може вказувати на сформовані механізми саморегуляції, життєвий досвід та стабільні професійні позиції, які частково пом'якшують вплив стресогенних факторів.

Ці дані підкреслюють необхідність впровадження віково-орієнтованих програм психоемоційної підтримки, особливо для працівників до 31 року, у яких спостерігається найвища сукупна емоційна напруга.

Результати за цією шкалою дають зробити висновок, що високий рівень тривожності є домінантною характеристикою досліджуваної вибірки, і це становить загрозу для психоемоційного благополуччя працівників торгівлі. Стан тривожного напруження, який носить як ситуативний, так і хронічний характер, може суттєво знижувати якість виконання професійних обов'язків, провокувати конфлікти в колективі, сприяти емоційному вигоранню та підвищувати ризик розвитку психосоматичних порушень.

В Додатку Д представлено первинні результати респондентів з рівнями прояву досліджуваного явища за методикою DASS-21.

Для розрахунку балів було проведено дескриптивний аналіз, так як наша вибірка має специфічні соціально-професійні характеристики, які можуть суттєво відрізнятися від популяційних даних. Аналіз засвідчив нормальність розподілу даних за шкалами депресії та стресу, значення «Shapiro-Wilk p » яких перевищувало допустимий поріг ($p < 0,05$), а показники стандартного відхилення асиметрії та ексцесу не було перевищено в три рази, згідно з критерієм М.А. Плохінського, на відміну від показників за шкалою тривоги, які засвідчили значущу відмінність розподілу даних від нормального (див. Додаток А)[3].

Таким чином, розрахунок балів за шкалами депресія та стрес був розрахований за середніми значеннями (M) та стандартними відхиленнями (SD), а для шкали тривоги був застосований метод квантилів. Результати відсоткового розподілу вибірки за рівнем прояву явищ, досліджуваних за методикою DASS-21 представлений в таблиці 2.5.

Таблиця 2.5.

Відсотковий розподіл результатів вибірки за методикою «DASS-21»

Рівень прояву	Шкала депресії	Шкала тривоги	Шкала стресу
Низький рівень	27%	20%	17%
Середній рівень	53%	60%	66%
Високий рівень	20%	20%	17%

За шкалою депресії найбільшу частку становили респонденти з середнім рівнем прояву цього стану – 53%, що свідчить про часткову наявність симптомів емоційного вигорання, зниження мотивації, пригніченості або розчарування. 20% респондентів продемонстрували високий рівень депресивних симптомів, що вже є ознакою серйозних емоційних труднощів і потребує психологічної підтримки. Разом із цим 27% учасників мають низький рівень, що говорить про збережену емоційну стабільність у частини вибірки.

Результати за шкалою тривоги показують подібну тенденцію: 60% працівників мають середній рівень тривоги, тобто виявляють часткові ознаки занепокоєння, внутрішньої напруги чи нервозності, які не досягають критичного рівня, але можуть впливати на повсякденну продуктивність. 20% осіб перебувають у зоні високої тривоги, що свідчить про наявність гіпертрофованого емоційного реагування на ситуації невизначеності. Водночас лише 20% учасників продемонстрували низький рівень тривожності, тобто зберігають емоційний контроль та впевненість.

Найбільш показовими є результати за шкалою стресу. Тут переважає середній рівень прояву – 66%, що свідчить про хронічне, але поки не критичне перенавантаження, яке може бути пов'язане з трудовим графіком, вимогами до результату, недостатньою підтримкою або нестабільними умовами праці. 17%

респондентів мають високі показники, що вказує на значну втомлюваність, дратівливість, зниження ресурсу адаптації. Ще 17% мають низький рівень, що свідчить про емоційне благополуччя в окремих працівників.

На рисунку 2.5 зображені результати аналізу шкал методики DASS-21 за статевим критерієм.

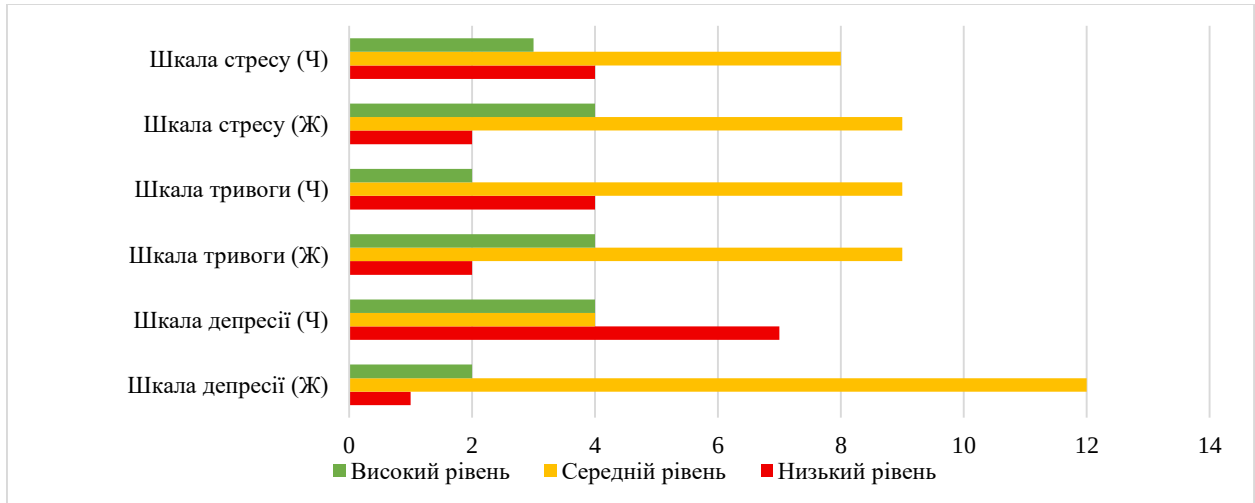


Рисунок 2.5. Кількісний розподіл респондентів за рівнями прояву стресу відносно статевих особливостей за шкалою «DASS-21»

За шкалою депресії, середні значення як у чоловіків (4,3 бали), так і у жінок (5,7 бали) відповідають середньому рівню депресивних проявів. Проте розподіл за рівнями демонструє суттєву відмінність: половина чоловіків мають низький рівень депресії, що свідчить про емоційну стійкість або вміння тримати дистанцію з негативними переживаннями. У жінок навпаки, більшість демонструють середні депресивні тенденції. Це може вказувати на більш глибоке емоційне занурення та схильність жінок до самозвинувачень чи емоційного виснаження.

За шкалою тривоги, середні значення також перебувають у межах середнього рівня як у чоловіків (3,4 бали), так і у жінок (4,7 бали), проте знову ж таки, жінки демонструють вищий рівень емоційної збудженості та напруги. У чоловіків переважають середні значення (9 осіб) і більша частка низьких рівнів (4 особи), тоді як у жінок 4 особи мають високий рівень тривоги, що вдвічі більше порівняно з чоловіками. Це свідчить про те, що жінки в цілому мають

більшу схильність до тривожного реагування, ймовірно, через соціально-емоційні навантаження або внутрішні когнітивні стилі.

На шкалі стресу спостерігається схожа тенденція. Хоча середні значення обох груп — у межах середнього рівня (чоловіки — 6,5 бали, жінки — 8,2 бали), виявляється, що жінки відчують більш інтенсивне психоемоційне навантаження. У жінок лише 1 особа має низький рівень, тоді як переважна більшість (12) перебувають на середньому рівні, і ще 2 — на високому. Це вказує на вищу чутливість до стресових факторів серед жінок, що може бути пов'язане з одночасним балансуванням професійної діяльності та інших соціальних ролей.

Таким чином, загальна емоційна напруга є помірною у представників обох гендерних груп, однак жінки виявляють більш стабільно підвищені рівні депресії, тривоги та стресу, що вказує на необхідність розробки диференційованих психологічних інтервенцій, зорієнтованих на зниження емоційного виснаження та розвиток внутрішніх ресурсів.

Аналіз результатів в контексті вікового критерію виявляє загальну тенденцію до середнього рівня емоційного напруження серед усіх вікових груп, проте із специфічними нюансами, що свідчать про вікову динаміку переживання депресивних, тривожних та стресових станів.

За шкалою депресії у всіх вікових категоріях середні значення відповідають середньому рівню, однак найбільш емоційно-стабільною виглядає група 25-31 років, де середнє значення становить 4,3 бали, і лише одна особа має високий рівень депресії. Молодші респонденти (18-24 роки) демонструють вищу частку осіб із середнім і високим, що вказує на більшу емоційну вразливість у період професійної адаптації. У категорії 32-45 років також фіксується підвищене середнє значення (5,8 бали), та присутність високих значень може свідчити про накопичення психологічного виснаження або вплив стабільного, але інтенсивного робочого навантаження.

Щодо шкали тривоги, найбільш тривожною є група 18-24 роки із середнім значенням 4,8 бали і 31% респондентами з високими показниками. Це вказує на

тенденцію до нестабільного емоційного фону, ймовірно пов'язану з невизначеністю майбутнього та недостатнім досвідом подолання професійних труднощів. Групи 25-31 і 32-45 років демонструють нижчі середні значення тривоги (2,1 і 3,4 бали відповідно) та відсутність високих рівнів, що свідчить про кращі адаптаційні стратегії і сформовану емоційну витривалість.

На шкалі стресу ситуація більш вирівняна: середні значення в усіх групах перебувають у зоні середнього рівня. Проте у наймолодшій групі (18-24) спостерігається найвища варіативність: у чотирьох осіб – низький рівень, у дванадцяти – середній, і ще у трьох – високий. Це свідчить про емоційне навантаження в умовах адаптації до робочого середовища. Старші групи демонструють більш збалансований розподіл: у групі 25-31 років є лише один випадок високого рівня стресу, а у групі 32-45 років – лише один із п'яти респондентів має високий рівень, решта – середній.

Загалом результати за шкалою свідчать про виражене емоційне навантаження серед більшості учасників дослідження. Домінування середнього рівня за всіма трьома шкалами дозволяє говорити про наявність помірних психоемоційних труднощів, які при відсутності своєчасної профілактики можуть загостритися.

Для виявлення взаємозв'язків між шкалами нами було проведено кореляційний аналіз, результати якого представлені на рисунку 2.6.

Назва шкали		«Шкала психологічного капіталу» (ПсихКап-12С)					Заг. показник за В.Ю. Шербатих	Шкала STAI		Шкала DASS-21	
		Заг. показник психологічного капіталу	Самоефектив- ність	Надія	Реальність	Оптимізм		Ситуаційна стривожність	Особистісна стривожність	Шкала депресії	Шкала тривоги
«Шкала психологічного капіталу» (ПсихКап-12С)	Самоефективність	0.733***									
	Надія	0.686***	0.435*								
	Реальність	0.488***	0.162	0.233							
	Оптимізм	0.637***	0.288	0.174	0.137						
Загальний показник рівня стресу (В.Ю. Шербатих)		-0.297	-0.129	-0.219	0.085	-0.443*					
Шкала STAI	Ситуаційна стривожність	0.069	0.072	0.283	0.371*	0.328	0.343				
	Особистісна стривожність	-0.171	-0.083	0.154	0.266	-0.479**	0.372*	0.816***			
Шкала DASS-21	Шкала депресії	-0.280	0.059	-0.301	-0.053	-0.366*	0.434*	0.281	0.541**		
	Шкала тривоги	-0.141	0.011	-0.045	-0.098	-0.364*	0.525**	0.202	0.330	0.526**	
	Шкала стресу	-0.361	-0.043	-0.230	-0.124	-0.515**	0.498**	0.340	0.479**	0.845***	0.604***

Примітка: * - взаємозв'язок значущий при $p < .05$; ** взаємозв'язок значущий при $p < .01$; *** - взаємозв'язок значущий при $p < .001$.

Рис. 2.6. Результати кореляційного аналізу між досліджуваними шкалами

Кореляційний аналіз – це метод статистичної обробки даних, який дозволяє виявити, наскільки пов'язані між собою дві змінні. Основним показником є коефіцієнт кореляції, який може набувати значень від -1 до $+1$. Значення, близьке до $+1$, вказує на позитивний зв'язок, близьке до -1 — на негативний зв'язок, а значення, близьке до нуля, свідчить про відсутність лінійного зв'язку.

Першим етапом кореляційного аналізу у цьому дослідженні було обґрунтоване визначення типу розподілу емпіричних даних, що необхідно для правильного вибору відповідного статистичного коефіцієнта взаємозв'язку. Для цього було проведено перевірку нормальності розподілу за допомогою критерію Шапіро-Уїлка, який дозволяє оцінити, наскільки вибірка відповідає нормальному (гаусовому) розподілу. Цей критерій є одним із найточніших у випадках невеликих вибірок, як у даному дослідженні. Якщо значення p у результатах перевірки є нижчим за $0,05$, це свідчить про статистично значуще

відхилення розподілу від нормального, тобто дані не мають нормального розподілу і потребують використання непараметричних методів аналізу.

У межах цього дослідження було виявлено (див. рис. 2.6.), що значення шкал самооефективності та резильєнтності «ПсиКап-12С», шкал ситуативної та особистісної тривожності за шкалою Спілбергера, а також шкали тривоги за методикою DASS-21 мають p -значення менше 0,05, що вказує на відсутність нормального розподілу даних. У зв'язку з цим для обчислення статистичних відмінностей або взаємозв'язків між цими показниками був застосований t -критерій Стьюдента для незалежних вибірок, що дозволяє визначати достовірність відмінностей між середніми значеннями за умов невідповідності даних нормальному розподілу.

Натомість для інших шкал, розподіл яких не відрізнявся від нормального ($p > 0,05$), було обґрунтовано використання коефіцієнта кореляції Пірсона. Цей коефіцієнт є параметричним індикатором лінійного взаємозв'язку між двома змінними, значення якого коливається в межах від -1 до $+1$. Таким чином, наявність нормального розподілу даних дозволила обґрунтовано застосувати метод для частини шкал.

Найбільш виразна захисна функція простежується в межах підшкали оптимізму шкали психологічного капіталу, яка показала від'ємні кореляційні зв'язки з цілою низкою емоційно-негативних станів. Зокрема, встановлено, що зі зростанням оптимізму суттєво знижується рівень стресу за тестом В.Ю. Щербатих ($r = -0.443$, $p < 0.05$). Це свідчить про те, що очікування сприятливого розвитку подій і довіра до майбутнього послаблюють сприйняття навантаження як загрозливого та знижують інтенсивність стресових реакцій.

Подібна динаміка спостерігається у зв'язку між оптимізмом та особистісною тривожністю ($r = -0.479$, $p < 0.01$), а також з усіма трьома підшкалами методики DASS-21: депресією ($r = -0.366$, $p < 0.05$), тривогою ($r = -0.364$, $p < 0.05$) та стресом ($r = -0.515$, $p < 0.01$). Це дозволяє говорити про універсальний буферний вплив оптимістичного світогляду на негативні емоційні

стани. Особи, які схильні до оптимістичного мислення, менш вразливі до тривожного настрою, рідше переживають депресивні стани та ефективніше відновлюються після психоемоційного навантаження.

Несподіваним, але методологічно цікавим виявився прямий значущий зв'язок між ситуативною тривожністю та резильєнтністю ($r = 0.371$, $p < 0.05$). На перший погляд, така залежність суперечить очікуванням, адже тривожність, особливо ситуативна, традиційно вважається дестабілізуючим чинником. Проте в цьому випадку можливим поясненням є те, що основна роль тривожності може слугувати як сигнал до мобілізації внутрішніх ресурсів, зокрема резильєнтності, у відповідь на загрозові ситуації. Працівники, які виявляють емоційну чутливість до ситуацій, можуть швидше включатися в процеси адаптації, що парадоксально посилює їхню стресостійкість.

Крім того, особистісна тривожність демонструє значущі прямі кореляційні зв'язки з іншими емоційно-негативними станами, зокрема, зі шкалами депресії ($r = 0.541$, $p < 0.01$) та стресу ($r = 0.479$, $p < 0.01$) за DASS-21. Це вказує на тривожність як базовий механізм загальної емоційної дестабілізації, що зумовлює не тільки підвищену збудженість, а й розвиток тривалих негативних когнітивно-афективних установок. Подібну картину підкріплює значущий позитивний зв'язок особистісної тривожності з загальним рівнем стресу за В. Ю. Щербатих ($r = 0.372$, $p < 0.05$), а також із за шкалами DASS-21. Такий взаємозв'язок підтверджує, що особистісна тривожність є центральним предиктором дисфункціональних станів, і водночас індикатором схильності до професійного емоційного вигорання.

Узагальнюючи результати дослідження за методиками, можна сформулювати висновок про характер і види професійного стресу, що домінують серед працівників торговельної сфери.

Загальна картина вказує на переважання емоційного, тривожного та когнітивно-виснажливого типу професійного стресу. За всіма шкалами домінує середній рівень емоційного напруження, який не є клінічно критичним, але

вказує на стійкий стан хронічної адаптаційної напруги, що може поглиблюватися за умов недостатньої підтримки. Особливої уваги потребує той факт, що 40% респондентів мають виражений стрес, ще 17% – сильний, а 7% – перебувають у стадії виснаження адаптаційних ресурсів, що свідчить про значне навантаження на психофізіологічну систему.

Рівень психологічного капіталу, який виконує функцію внутрішнього ресурсу, загалом є помірним серед більшості працівників. Найменш вираженими є компоненти надії та резильєнтності, що вказує на низьку мотиваційну гнучкість і обмежену здатність швидко відновлюватись після емоційних втрат. Кореляційний аналіз показав, що найсильнішим буфером проти стресу виступає оптимізм, який значущо знижує рівні депресії, тривоги, стресу та особистісної тривожності.

Надзвичайно високий рівень як ситуативної, так і особистісної тривожності, виявлений у більшості респондентів (86–87%), свідчить про гостре реагування на зовнішні професійні подразники та глибоку внутрішню емоційну вразливість, що має ознаки стабільного тривожного фону. Це підтверджується також даними DASS-21, де 60% мають середній рівень тривоги, а 20% – високий.

Кореляційний аналіз додатково виявив взаємопосилення між стресом, депресією, тривогою та особистісною тривожністю, що свідчить про системне емоційне виснаження, де одне емоційне порушення потенціює інше. Особливо чутливими до цього є жінки та молоді працівники, у яких зафіксовано вищі рівні тривожності, депресії та стресу, а також меншу психологічну стійкість.

Таким чином, професійний стрес у працівників торгівлі переважно набуває форми хронічного емоційного виснаження, тривожного збудження та когнітивної втоми, що супроводжується зниженням мотивації, напруженістю, неефективною саморегуляцією й підвищеним ризиком вигорання. Це потребує системної психологічної профілактики з орієнтацією на розвиток психологічного капіталу, зокрема компонентів оптимізму, резильєнтності та самоефективності.

2.3. Рекомендації щодо зниження рівня стресу працівників на основі отриманих результатів

Зниження рівня стресу та підвищення стресостійкості працівників є важливим завданням для сучасних організацій, оскільки психоемоційний стан персоналу безпосередньо впливає на ефективність роботи, атмосферу в колективі та якість прийняття рішень. Практичні заходи для досягнення цієї мети повинні мати системний характер і охоплювати як організаційний, так і індивідуальний рівні.

По-перше, варто впроваджувати тренінги розвитку психологічного капіталу, особливо з акцентом на формування та посилення оптимізму, самоефективності та резильєнтності. Практичні заняття проведені в рамках когнітивно-поведінкової терапії, коучингові сесії, навчання навичкам саморефлексії, позитивного мислення та відновлення внутрішнього ресурсу можуть стати ефективною профілактикою хронічного напруження.

По-друге, доцільним є запровадження програм емоційної саморегуляції. Йдеться про короткотермінові щоденні практики – дихальні вправи, методи майндфулнес (усвідомленої присутності), прогресивну м'язову релаксацію, які можуть бути інтегровані в робочий графік. Вони знижують фізіологічні показники стресу та сприяють збереженню емоційної рівноваги в інтенсивному середовищі обслуговування клієнтів.

Особливу увагу слід звернути на молодих працівників (віком до 24 років), у яких виявлено найвищі показники тривожності та найнижчий рівень стабільних адаптаційних стратегій. Для цієї категорії варто передбачити програми наставництва, підтримки в адаптаційний період, менторські зустрічі, що створюють відчуття безпеки й залучення.

Для жінок, які демонструють вищий рівень емоційного виснаження, доцільно організовувати групи психологічної підтримки, де можна буде опрацьовувати емоції, ділитися досвідом та відновлювати відчуття внутрішнього

контролю. Важливо, щоб ці програми враховували як особистісні, так і рольові аспекти – баланс між роботою та особистим життям, очікування від соціальних ролей, потребу в самозбереженні.

Крім того, менеджменту варто впровадити заходи з оптимізації організаційного середовища: гнучкий графік, перерви на відновлення, чіткі зони відповідальності, зниження надмірного інформаційного навантаження, поліпшення мікроклімату в колективі. Адміністративна підтримка та відкритість до зворотного зв'язку також є важливими факторами зниження професійного дистресу.

Такий комплексний підхід сприятиме не лише зниженню рівня професійного стресу, а й підвищенню ефективності праці, емоційного благополуччя та професійного довголіття співробітників торговельної сфери.

ВИСНОВОК

В межах поставлених завдань було отримано такі узагальнені висновки:

1. Під час теоретичного аналізу поняття професійного стресу було узагальнено основні наукові моделі стресу, а також окреслено індивідуально-психологічні чинники, що впливають на сприйняття та подолання стресових ситуацій. Теоретичні висновки стали основою для подальшого емпіричного дослідження, спрямованого на вивчення психологічних особливостей професійного стресу працівників торгівлі.

2. Проведений теоретичний аналіз наукових праць, дисертацій та практичних матеріалів дозволив виявити, що працівники торговельної сфери є вразливою категорією до професійного стресу через високу інтенсивність комунікативних навантажень, необхідність емоційного самоконтролю, нестабільні умови праці. Визначено основні прояви професійного стресу у працівників торгівлі, а саме: емоційне вигорання, підвищений рівень тривожності, психофізичне виснаження, конфліктність у взаємодії. З'ясовано, що на рівень стресу значною мірою впливають особистісні чинники, зокрема самооцінка, мотивація, адаптаційні здібності, когнітивні та комунікативні ресурси.

3. В ході емпіричного дослідження було встановлено, що серед працівників торгівлі переважають високі рівні професійного стресу, тривожності (як ситуативної, так і особистісної), а також середній рівень депресивних і стресових станів. Найбільше емоційне навантаження виявлено у жінок і молодших вікових груп. Водночас рівень психологічного капіталу, зокрема компоненти оптимізму та резильєнтності, є помірним або низьким у значної частини вибірки, що свідчить про обмежену здатність до подолання стресу.

4. Математико-статистичний аналіз результатів, зокрема кореляційний аналіз, виявив значущі взаємозв'язки між показниками психологічного капіталу, рівнями стресу, тривожності та депресії. Було встановлено, що зростання психологічних ресурсів, особливо оптимізму, прямо пов'язане зі зниженням

емоційного напруження. Водночас високі показники тривожності тісно корелюють із вираженістю депресивних симптомів і загальним рівнем стресу. Це підтверджує потребу у психологічному супроводі, профілактиці емоційного виснаження та розвитку внутрішніх ресурсів у працівників галузі торгівлі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Авраменко М. В. Психологічні детермінанти професійного стресу в підприємців роздрібних торговельних мереж: дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата психологічних наук / М. В. Авраменко. — Київ, 2022. — 239 с.
2. Бар-Он Р. Емоційний та соціальний інтелект: теорія і практика / Р. Бар-Он. — Київ: Арій, 2012. — 384 с.
3. Боснюк В. Ф. Математичні методи в психології: курс лекцій. Мультимедійне навчальне видання – Х.: НУЦЗУ, 2020. – 141 с.
4. Бібліотека електронних підручників. Шкала реактивної та особистісної тривожності Спілбергера – Ханіна. URL: https://e-pidruchniki.com/content/896_43_shkala_reaktivnoi_ta_osobistisnoi_trivojnosti.html
5. Василик Н. М. Впровадження та розвиток стрес-менеджменту в організації. Ефективна економіка. Вип. 2, 2022. 9 с.
6. Войцехівський С. Психологія стресу та психічної адаптації / С. Войцехівський. — Київ: Академія, 2014. — 280 с.
7. Галайда Т.О., Теницька Н.Б., Черногорська Н.В. Управління плинністю персоналу торговельних підприємств в Україні із застосуванням методів стрес-менеджменту. Modern Economics. 2019. № 14. С. 53–59.
8. Галецька І., Кліманська М., Перун М. Шкала депресії, тривожності та стресу (DASS-21): українська адаптація. Львів: Кафедра психології, Львівський національний університет імені Івана Франка, 2023. 9 с.
9. Гончар М.Ф., Білик Ю.В. Особливості управління у стресових ситуаціях. Стрес-менеджмент на підприємстві. Науковий вісник НЛТУ України. 2017. Т. 27. № 2. С. 94–97.
10. Гоулман Д. Емоційний інтелект / Д. Гоулман. — Київ: Наш формат, 2016. — 352 с.
11. Грабовська О. Психологія управління в умовах стресу / О. Грабовська. — Київ: Знання, 2017. — 304 с.

12. Гуцуляк Н., Чуйко О., Дуб В. Стратегії стрес-менеджменту в сучасних організаціях: аналіз впливу на продуктивність праці // Наука і освіта. — 2024. — №1. — С. 75–82.
13. Демченко В. І. Трудова психологія: посібник для студентів / В. І. Демченко. — Київ: Освіта, 2011. — 300 с.
14. Деркач А. А. Стрес-менеджмент у професійній діяльності / А. А. Деркач. — Київ: Альфа, 2012. — 380 с.
15. Дубчак Г.М. Психологія становлення професійної стресостійкості майбутніх фахівців соціономічних професій. – Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису. Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора психологічних наук за спеціальністю 19.00.07 – педагогічна та вікова психологія. – Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України. – Київ, 2018. 168 с.
16. Зігерт В., Ланг Л. Управління без стресу / В. Зігерт, Л. Ланг. — Київ: Основи, 2005. — 320 с.
17. Зінченко А.Г. Твоє майбутнє у сфері торгівлі. Київ : Юстон, 2018. 44 с.
18. Карамушка Л. М., Гнускіна Г.В. Психологія професійного вигорання підприємців : монографія / Л. М. Карамушка, Г. В. Гнускіна. – Київ : Логос, 2018. – 198 с.
19. Каткова Т.А., Титаренко О.І. Вплив особистісних особливостей торгових агентів на виникнення синдрому професійного вигорання. Габітус. Випуск 20, 2020. 188-192 с.
20. Климова І. І. Стратегії подолання стресу в організаціях / І. І. Климова. — Харків: Основа, 2014. — 392 с.
21. Ковальчук Л. І. Професійне вигорання: природа, профілактика та подолання / Л. І. Ковальчук. — Київ: Логос, 2013. — 290 с.
22. Лазарус Р. С. Стрес і емоції: Суть і значення / Р. С. Лазарус. — Київ: Либідь, 2008. — 576 с.
23. Ложачевська, О.М. і Дікфідан, О. 2024. Стрес під час війни: теоретичні моделі та практичні підходи до стресостійкості. Здобутки економіки: перспективи та інновації. 10, 2024, 15 с.

24. Макаренко В. Вплив стресу на ефективність праці / В. Макаренко. — Харків: Основа, 2015. — 324 с.
25. Марченко О. І. Соціальна психологія стресу: монографія / О. І. Марченко. — Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2015. — 440 с.
26. Маслач К. Професійне вигорання: теорія і практика / К. Маслач. — Київ: Альпіна Паблішер, 2016. — 288 с.
27. Мащак С.О. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема. Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія: психологічна. 2012. Вип. 2 (1). С. 444–452.
28. Мекшун Л. Вплив стрес-менеджменту на працездатність людини й управління персоналом в умовах війни. Проблеми і перспективи економіки та управління. 2023. № 2 (34), С. 77–87.
29. Методика “Оцінка комунікативних і організаторських схильностей – КОС” (В.В. Синявського і Б.О. Федоришина). ЗНУ. 2023, 6 с.
30. Наугольник Л.Б. Психологія стресу : підручник. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. 324 с.
31. Олефір В.О., Боснюк В.Ф. Медіаторна роль психологічного капіталу у взаємозв’язку між сприйняттям стресу особистістю та задоволеністю життям. Науковий вісник ХДУ. Серія «Психологічні науки». Випуск 2. Херсон: Гельветика, 2021. С. 38-49.
32. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія: підручник / Л. Е. Орбан-Лембрик. — Київ: Либідь, 2008. — 688 с.
33. Психологічне дослідження на тему: «Психологічні особливості професійного стресу працівників торгівлі» [Електронний ресурс] – Режим доступу
<https://docs.google.com/forms/d/1YkYdjzR6OdqdmU4oA7DljsWzlqkX1E050iIabRrep-8/edit>
34. Психологічне забезпечення професіогенезу фахівців торгівлі і сфери послуг : монографія / М. С. Корольчук, В. М. Корольчук, О. В. Полунін, І. О.

- Корнієнко та ін. ; за заг. Ред. М. С. Корольчука. – Київ : Київ. Нац. Торг.-екон. Ун-т, 2021. – 288 с.
35. Психологія праці: Навчальний посібник / За ред. Г. С. Костюка. — Київ: Либідь, 2009. — 400 с.
 36. Психологія стресу та стресових розладів : навч. Посіб. / Уклад. О. Ю. Овчаренко. — К. : Університет «Україна», 2023. — 266 с.
 37. Савченко А. О. Психологія професійного здоров'я / А. О. Савченко. — Київ: Академія, 2015. — 480 с.
 38. Сельє Г. Стрес без дистресу / Г. Сельє. — Львів: Світ, 1982. — 123 с.
 39. Список використаних джерел
 40. Трофімов А. Ю., Бондар Ю. І. Психологічний капітал в організації. Актуальні проблеми соціології, психології, педагогіки - №2(23). 2014, 259-265 с.
 41. Харченко С.В., Наукові підходи до вивчення особливостей професійного стресу керівників органів внутрішніх справ як актуальна проблема [Електронний ресурс] / С.В. Харченко, Х.О. Лапій. — Режим доступу: http://archive.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/NiO/2010_3/statiy/Kha_Lap.htm
 42. Черниш М. Психологічні аспекти стресу на роботі / М. Черниш. — Львів: Світ, 2011. — 276 с.
 43. Юрійчук Н. Психологія праці та управління: монографія / Н. Юрійчук. — Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2019. — 520 с.
 44. Shcherbakova I. N. Professional activity stress factors of health workers. Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Психологія» : науковий журнал. Острог : Вид-во НаУОА, червень 2020. № 11. С. 184–188.

Додаток А

Дескриптивний аналіз результатів вибірки за шкалами методики «DASS-21» та шкалою психологічного капіталу «ПсиКап-12С»

Частоти	Методика «DASS-21»			Шкала психологічного капіталу «ПсиКап-12С»				
	Шкала депресії	Шкала тривоги	Шкала стресу	Заг. Показник	Само-ефективність	Надія	Резильєнтність	Оптимізм
Середнє значення (M)	5,03	4,10	7,37	45,6	11,9	11,0	12,1	10,6
Медіана (Me)	5,00	3,00	7,00	45,0	12,0	11,0	12,0	11,0
Стандартне відхилення (SD)	3,42	3,46	4,37	4,53	1,57	1,58	1,57	2,14
Асиметрія (Sk)	0,341	1,06	0,055	0,665	0,293	0,113	-0,231	0,176
Стандартне відхилення асиметрії (SE(Sk))	0,427	0,427	0,427	0,427	0,427	0,427	0,427	0,427
Експес (K)	-0,547	0,561	-1,13	0,472	0,328	-0,695	1,00	-0,356
Стандартне відхилення експесу (SE(K))	0,833	0,833	0,833	0,833	0,833	0,833	0,833	0,833
Шапіро-Уїлк (W)	0,958	0,894	0,957	0,963	0,906	0,952	0,925	0,962
Шапіро-Уїлк (p)	0,267	0,006	0,260	0,359	0,012	0,196	0,037	0,340

Додаток Б

Первинні результати респондентів за шкалами «Шкали психологічного капіталу» (ПсиКап-12С; адаптація В. О. Олефір, В. Ф. Боснюк)

№ респ.	Самоефективність	Надія	Резильсентність	Оптимізм	Заг. Показник	Рівень прояву
1	14	13	12	12	51	Високий
2	12	12	11	8	43	Середній
3	15	11	15	10	51	Високий
4	13	11	13	11	48	Високий
5	13	14	11	12	50	Високий
6	11	9	12	9	41	Низький
7	11	9	12	9	41	Низький
8	11	12	13	11	47	Середній
9	11	12	11	11	45	Середній
10	15	13	15	14	57	Високий
11	12	12	13	15	52	Високий
12	9	11	13	9	42	Низький
13	11	11	12	10	44	Середній
14	15	11	11	9	46	Середній
15	13	10	10	14	47	Середній
16	12	12	12	8	44	Середній
17	12	10	13	13	48	Високий
18	9	9	8	11	37	Низький
19	11	10	13	11	45	Середній
20	12	13	15	6	46	Середній
21	11	9	12	8	40	Середній
22	13	14	14	14	55	Високий
23	12	9	12	13	46	Середній
24	9	10	12	12	43	Середній
25	11	8	12	9	40	Середній
26	12	10	12	11	45	Середній
27	12	10	11	10	43	Середній
28	11	12	11	11	45	Середній
29	12	11	9	9	41	Низький
30	11	12	12	9	44	Середній
Сер.знач	11,8	11	12	10,6	45,5	Середній

Додаток В

**Первинні результати респондентів за «Тестом на визначення рівня стресу»
(В. Ю. Щербатих)**

№ респ.	Заг. Показник	Класифікація рівня стресу
1	12	Помірний стрес
2	9	Помірний стрес
3	19	Виражений стрес
4	23	Виражений стрес
5	13	Виражений стрес
6	31	Сильний стрес
7	6	Помірний стрес
8	16	Виражений стрес
9	24	Виражений стрес
10	1	Відсутність стресу
11	17	Виражений стрес
12	36	Сильний стрес
13	48	Крайня стадія стресу
14	41	Крайня стадія стресу
15	13	Виражений стрес
16	21	Виражений стрес
17	10	Помірний стрес
18	9	Помірний стрес
19	22	Виражений стрес
20	34	Сильний стрес
21	21	Виражений стрес
22	0	Відсутність стресу
23	10	Помірний стрес
24	14	Виражений стрес
25	31	Сильний стрес
26	37	Сильний стрес
27	8	Помірний стрес
28	2	Відсутність стресу
29	19	Виражений стрес
30	4	Відсутність стресу
Сер.знач	18,3	Виражений стрес

Додаток Г

Первинні результати респондентів за «Шкалою діагностики тривожних станів Спілберга» (STAI; Ч. Д. Спілберг, адаптація Ю. Л. Ханін)

№ респ.	Ситуативна тривожність	Рівень прояву	Особистісна тривожність	Рівень прояву
1	55	Середній	52	Середній
2	44	Середній	56	Високий
3	50	Низький	49	Середній
4	60	Високий	56	Високий
5	52	Середній	46	Низький
6	56	Середній	49	Середній
7	53	Середній	56	Високий
8	52	Середній	56	Високий
9	54	Середній	47	Низький
10	59	Високий	50	Середній
11	57	Високий	52	Середній
12	54	Середній	53	Середній
13	60	Високий	60	Високий
14	52	Середній	50	Середній
15	26	Низький	30	Низький
16	59	Високий	49	Середній
17	47	Середній	38	Низький
18	51	Низький	48	Середній
19	53	Середній	44	Низький
20	58	Високий	62	Високий
21	57	Високий	52	Середній
22	55	Середній	49	Середній
23	52	Середній	37	Низький
24	44	Середній	49	Середній
25	52	Середній	55	Високий
26	53	Середній	51	Середній
27	23	Середній	22	Низький
28	30	Низький	31	Низький
29	59	Середній	57	Високий
30	56	Середній	51	Середній
Сер.знач	51,1	Низький	48,6	Середній

Додаток Д

Первинні результати респондентів за «Шкалою депресії, тривоги та стресу» (DASS-21; адаптація І. Галецька, М. Кліманська, М. Перун)

№ респ.	Шкала депресії	Рівень прояву	Шкала тривоги	Рівень прояву	Шкала стресу	Рівень прояву
1	5	Середній	7	Високий	11	Середній
2	7	Середній	4	Середній	7	Середній
3	5	Середній	2	Середній	5	Середній
4	8	Середній	8	Високий	9	Середній
5	6	Середній	3	Середній	5	Середній
6	5	Середній	3	Середній	9	Середній
7	10	Високий	1	Низький	14	Високий
8	8	Середній	5	Середній	10	Середній
9	4	Середній	4	Середній	12	Високий
10	0	Низький	0	Низький	0	Низький
11	7	Середній	3	Середній	7	Середній
12	5	Середній	11	Високий	9	Середній
13	2	Середній	3	Середній	3	Середній
14	10	Високий	11	Високий	15	Високий
15	4	Середній	6	Середній	7	Середній
16	3	Середній	2	Середній	7	Середній
17	2	Низький	2	Середній	4	Середній
18	1	Низький	2	Середній	3	Середній
19	5	Середній	9	Середній	5	Середній
20	5	Середній	5	Середній	11	Середній
21	9	Високий	13	Високий	14	Високий
22	0	Низький	0	Низький	1	Низький
23	4	Середній	2	Середній	4	Середній
24	1	Низький	0	Низький	2	Низький
25	13	Високий	4	Середній	13	Високий
26	9	Високий	1	Низький	12	Високий
27	0	Низький	3	Середній	2	Низький
28	2	Низький	0	Низький	1	Низький
29	9	Високий	6	Середній	12	Високий
30	2	Низький	3	Середній	7	Середній
Сер.знач	5	Середній	4,1	Середній	7,3	Середній

Додаток Е

Питання «Шкали психологічного капіталу» (ПсиКап-12С; адаптація В. О. Олефір, В. Ф. Боснюк; адаптовано для працівників)

Інструкція: у таблиці нижче наведені твердження, які описують ваші думки щодо себе у даний момент. Будь ласка, вкажіть за допомогою варіантів у верхній частині таблиці, наскільки ви погоджуєтеся з кожним твердженням як працівник галузі торгівлі.

№	Питання	Категорично не згоден -1	Не згоден - 2	Частково згоден - 3	Згоден -4	Абсолютно згодний-5
1	Я відчуваю себе впевнено допомагаючи встановити пов'язані із роботою завдання або цілі					
2	Думаю, що зараз я досить успішний в роботі					
3	Зазвичай я так чи інше долаю труднощі пов'язані з роботою					
4	На роботі я завжди намагаюся дивитись позитивно на те, що відбувається					
5	Я відчуваю себе впевнено, коли обговорюю робочі питання з іншими колегами або керівництвом					
6	Я бачу багато способів досягнути тих цілей, які стоять переді мною на роботі					
7	Я можу витримати важкі часи під час роботи, тому що вже стикався з труднощами раніше					
8	Думаючи про свої професійні					

	перспективи, я з оптимізмом дивлюсь у майбутнє					
9	Я відчуваю себе впевнено, коли повідомляю нову інформацію колегам					
10	У цей час на роботі вирішую ті завдання, які для себе поставив					
11	Я відчуваю, що на роботі можу справлятися одночасно з безліччю різних справ					
12	Я вірю в те, що все, що відбувається на роботі – на краще					

Keys/Ключі:

Self-efficacy:/ Самоефективність: 1, 5, 9.

Hope:/ Надія 2, 6, 10.

Resilience: / Резильєнтність 3, 7, 11.

Optimism: / Оптимізм 4, 8, 12.

Psychological capital: / Психологічний капітал 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12.

Adaptation of the Psychological Capital Questionnaire
(PCQ-12S)

Інтерпретація:

За допомогою дискриптивного аналізу визначені такі рівні прояву для даної вибірки:

Загальний показник:

Низький- до 42

Середній – 42-47

Високий – більше або дорівнює 48

Самоефективність:

Низький – до 10

Середній- 11-12

Високий – юільше або дорівнює 13

Надія:

Низький – до 10

Середній – 10-11

Високий – більше або дорівнює 12

Резильєнтність:

Низький – до 11

Середній – 11-12

Високий – більше або дорівнює 13

Оптимізм:

Низький – до 8

Середній – 9-11

Високий – більше або дорівнює 12

Додаток Є

Тест на визначення рівня стресу (за В. Ю. Щербатих)

Інструкція: перед вами ознаки стресу - інтелектуальні, поведінкові, емоційні та фізіологічні. За наявність у себе одного із інтелектуальних і поведінкових ознак - ставте собі 1 бал; емоційних - 1.5 бали, а фізіологічних - 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 і 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, неухоженість
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 або 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

РЕЗУЛЬТАТИ

Таким чином, загальна максимальна сума за всім списком теоретично може досягати. Показник від 0 до 5 балів вважається хорошим - означає, що в даний момент життя вагомий стрес відсутній. Показник від 6 до 12 балів означає, що людина відчуває помірний стрес, який може бути компенсований за допомогою раціонального використання часу, періодичного відпочинку і знаходження оптимального виходу з ситуації, що склалася. Показник від 13 до 24 балів вказує на досить виражене напруження емоційних і фізіологічних систем організму, що виникло у відповідь на сильний стресорні фактор, який не вдалося компенсувати. В цьому випадку потрібно застосування спеціальних методів подолання стресу. Показник від 25 до 40 балів вказує на стан сильного стресу, для успішного подолання якого бажана допомога психолога або психотерапевта. Така величина стресу

говорить про те, що організм вже близький до межі можливостей чинити опір стресу. Показник понад 40 балів свідчить про перехід організму до третьої, найбільш небезпечною стадії стресу - виснаження запасів адаптаційної енергії.

Додаток Ж

Шкала діагностики тривожних станів Спілбергера» (STAI; Ч. Д. Спілберг, адаптація Ю. Л. Ханін)

Інструкція: Прочитайте уважно кожне з наведених тверджень і закресліть цифру у відповідній графі праворуч залежно від того, як Ви почуваєтеся на даний момент. Над запитаннями довго не задумуйтеся, оскільки правильних і неправильних відповідей немає.

Шкала Ситуативної тривожності

№	Питання	Ніколи	Майже ніколи	Часто	Майже завжди
1	Я спокійний				
2	Мені нічого не загрожує				
3	Я знаходжуся в напрузі				
4	Я внутрішньо скутий				
5	Я почуваюся вільно				
6	Я розстроєний				
7	Мене хвилюють можливі невдачі				
8	Я відчуваю душевний спокій				
9	Я стривожений				
10	Я відчуваю почуття внутрішнього задоволення				
11	Я упевнений в собі				
12	Я нервую				
13	Я не знаходжу собі місця				
14	Я напружений				
15	Я не почуваю скутості,напруги				
16	Я задоволений				
17	Я заклопотаний				
18	Я занадто збуджений і мені не по собі				
19	Мені радісно				
20	Мені приємно				

Шкала Особистісної тривожності

№	Питання	Ніколи	Майже ніколи	Часто	Майже завжди
1	У мене буває піднесений настрій				
2	Я буваю дратівливим				
3	Я легко розстроююся				

4	Я хотів би бути таким же щасливим, як інші				
5	Я сильно переживаю неприємності і довго не можу про них забути				
6	Я відчуваю прилив сил і бажання працювати				
7	Я спокійний, холоднокровний і зібраний				
8	Мене тривожать можливі труднощі				
9	Я занадто переживаю через дрібниці				
10	Я буваю цілком щасливий				
11	Я все приймаю близько до серця				
12	Мені не вистачає впевненості в собі				
13	Я почуваюся беззахисним				
14	Я намагаюся уникати критичних ситуацій і труднощів				
15	У мене буває нудьга				
16	Я буваю задоволений				
17	Будь-які дрібниці відволікають і хвилюють мене				
18	Буває, що я почуваюся невдахою				
19	Я врівноважена людина				
20	Мене охоплює занепокоєння, коли я думаю про свої справи і турботи				

Обробка та інтерпретація

Результати тесту обробляються за допомогою ключа.

Ситуативна тривожність					Особистісна тривожність				
№	Ніколи	Майже ніколи	Часто	Майже завжди	№	Ніколи	Майже ніколи	Часто	Майже завжди
1	4	1	3	2	21	4	3	2	1
2	4	1	3	2	22	1	2	3	4
3	1	4	2	3	23	1	2	3	4
4	1	4	2	3	24	1	2	3	4
5	4	1	3	2	25	1	2	3	4
6	1	4	2	3	26	4	3	2	1
7	1	4	2	3	27	4	3	2	1
8	4	1	3	2	28	1	2	3	4
9	1	4	2	3	29	1	2	3	4
10	4	1	3	2	30	4	3	2	1
11	4	1	3	2	31	1	2	3	4

12	1	4	2	3	32	1	2	3	4
13	1	4	2	3	33	1	2	3	4
14	1	4	2	3	34	1	2	3	4
15	4	1	3	2	35	1	2	3	4
16	4	1	3	2	36	4	3	2	1
17	1	4	2	3	37	1	2	3	4
18	1	2	3	4	38	1	2	3	4
19	4	1	3	2	39	4	3	2	1
20	4	1	3	2	40	1	2	3	4

Під час аналізу результатів самооцінки треба мати на увазі, що загальний підсумковий показник за шкалами ситуативної й особистісної тривожності може знаходитися в діапазоні від 20 до 80 балів. При цьому чим вищий підсумковий показник, тим вищий рівень тривожності (ситуативної чи особистісної).

Орієнтовні оцінки рівня тривожності:

- Від 0 до 30 балів – низька тривожність;
- Від 31 до 44 балів – помірна тривожність;
- Від 45 і більше – висока тривожність.

Додаток 3

«Шкала депресії, тривоги та стресу» (DASS-21; адаптація І. Галецька, М.

Кліманська, М. Перун)

Інструкція : Вам буде запропоновано 21 твердження, які описують ваші емоційні стани за останній тиждень (7 днів).

Для кожного твердження оберіть один варіант відповіді, який найкраще описує ваш стан.

Відповідайте чесно — немає правильних або неправильних відповідей.

№	Питання	0 — зовсім не стосувалося мене	1 — стосувалося мене певною мірою або іноді	2-значною мірою або більшу частину часу	3 — дуже сильно або більшу частину чи весь час
1	Я відчував(ла) труднощі з розслабленням.				
2	Мені було важко проявляти ініціативу для початку чогось.				
3	Я відчував(ла) порожнечу або безнадійність.				
4	Я відчував(ла) себе напруженим(ою).				
5	Нічого не приносило мені задоволення.				
6	Я був(ла) схвилюваним(ою).				
7	Я відчував(ла) небажання спілкуватися з іншими людьми.				
8	Я відчував(ла) себе дуже дративливим(ою).				
9	Я відчував(ла) нудьгу або втому.				
10	Я боявся(лась), що може статись щось страшне.				
11	Я відчував(ла) тремтіння (наприклад рук).				
12	Я не міг(ла) сприймати речі позитивно.				
13	Я помічав(ла), що моє серце б'ється швидше (без фізичного навантаження).				

14	Я відчував(ла) втому без видимої причини.				
15	Я відчував(ла) страх без причини				
16	Я помічав(ла), що дратуюсь через дрібниці				
17	Я виявляв(ла) нетерпимість до чогось, що зазвичай мене не хвилює				
18	Я був(ла) дуже чутливим(ою) до критики				
19	Я вважав(ла), що життя безглузде.				
20	Я відчував(ла) труднощі з диханням (без фізичного навантаження)				
21	Я боявся(лась), що можу втратити контроль або з'їхати з глузду.				

Ключі

Підшкала	Номер тверджень
Депресія	3,5,10,13,16,17,21
Тривога	2,4,7,9,15,19,20
Стрес	1,6,8,11,12,14,18

Кожна відповідь має бал:

- 0 — зовсім не стосувалося мене
- 1 — іноді / у певній мірі
- 2 — значною мірою або більшість часу
- 3 — дуже сильно або більшість чи весь час

Увага: У DASS-21 бали множаться на 2, щоб відповідати повній версії шкали DASS-42.

Інтерпретація:

За допомогою дискриптивного аналізу були визначені такі рівні прояву за шкалами методики:

Депресія:

Низький – до 2

Середній – 3-8

Високий – більше або дорівнює 9

Тривога:

Низький – до 1

Середній – 2-6

Високий – більше або дорівнює 7

Стрес:

Низький – до 2

Середній - 3-11

Високий – більше або дорівнює 12