

ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Кваліфікаційна наукова праця
на правах рукопису

АВРАМЕНКО МАРИНА ВАЛЕРІЇВНА

УДК: 159.944.4:005.936.3(043.3)

ДИСЕРТАЦІЯ

**ПСИХОЛОГІЧНІ ДЕТЕРМІНАНТИ ПРОФЕСІЙНОГО СТРЕСУ
ПІДПРИЄМЦІВ СФЕРИ ТОРГІВЛІ**

053 – Психологія

05 – Соціальні та поведінкові науки

Подається на здобуття ступеня доктора філософії

Дисертація містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело
М. В. Авраменко

Науковий керівник

Корольчук Микола Степанович
доктор психологічних наук, професор

Київ – 2023

АНОТАЦІЯ

Авраменко М.В. Психологічні детермінанти професійного стресу підприємців сфери торгівлі. – Кваліфікаційна наукова на правах рукопису.

Дисертація на здобуття ступеня доктора філософії за спеціальністю 053 – Психологія. – Державний торговельно-економічний університет, Київ, 2023.

Дисертація є комплексним дослідженням теоретичних, методичних та практичних аспектів особливостей психологічних детермінант професійного стресу в підприємців роздрібних торговельних мереж.

В основу дослідження покладено припущення, що в нинішніх особливих умовах діяльності підприємців торговельної сфери стійкість до стресу залежить від його психологічних детермінант на індивідуально-психологічному, мотиваційному, комунікативному, адаптаційному й регуляторному рівнях. Визначення їхніх особливостей та професіографічний аналіз умов діяльності обстежуваних дає підстави розробити концептуальну модель, здійснити емпіричне дослідження та сформувати програму подолання професійного стресу в обстежуваних.

З метою проведення емпіричної частини роботи нами представлено концептуальну модель дослідження психологічних детермінант професійного стресу в підприємців роздрібних торговельних мереж. Вона охоплює 3 етапи дослідження: теоретичний, емпіричний, підсумковий; методи дослідження: теоретичні, статистичні, емпіричні (психодіагностичний інструментарій, професіографічний метод). Це дає організаційно-методичні підстави для визначення особливостей детермінант професійного стресу, розроблення професіограми й психограми та програми подолання професійного стресу.

За допомогою комплексу інформативних методик протягом 2019 – 2022 років проведено емпіричне дослідження щодо психологічних детермінант професійного стресу в 130 підприємців торговельної сфери. За критерій формування емпіричних груп дослідження обрано визначений рівень їхнього професійного стресу. До першої групи увійшло 58 працівників, у яких були

відсутні або незначні прояви стресу, і цю групу ми назвали групою з компенсованим стресом. До другої групи увійшло 72 обстежуваних із суттєвими некомпенсованими ознаками стресу, вона була названа групою з вираженим стресом.

Психологічна діагностика детермінант професійного стресу обстежуваних проводилася за комплексом прямих і побічних показників визначених методик. Прямі показники спрямовані на вимір рівня професійного стресу в обстежуваних, а побічні вказують на особливості його детермінант стосовно індивідуально-психологічного, мотиваційного, комунікативного, регулятивного компонентів та компонента адаптаційної мобільності.

На підставі результатів кореляційного й факторного аналізу виокремлено п'ять факторів, які ми розглядаємо як психологічні детермінанти професійного стресу в обстежуваних. Вони отримали відповідні назви: F1 – індивідуально-психологічний, що вимірюються за змінними «16-факторного опитувальника Кеттелла»; F2 – мотиваційний (за шкалами методики «Мотиви підприємництва»); F3 – адаптаційної мобільності (за показниками методики «Адаптаційна мобільність»); F4 – комунікативний (за особливостями змінних методик: «Переважаючий тип ставлення до людей Т. Лірі», «Комунікативні та організаційні здібності», «Рівень конфліктності особистості») і F5 – регулятивний (за показниками методик «Вольова саморегуляція» і «Подолання стресу»).

Кореляційний і факторний аналіз здійснено за результатом досліджень 130 підприємців торгівельної сфери за 10 методиками з 70 показниками.

У результаті підбиття підсумків за показниками порівняльного аналізу показників у представників групи компенсованого стресу й вираженого стресу виявлено, що в останніх за прямими показниками методик спостерігається високий рівень чутливості до стресогенних факторів і відповідно високий рівень проявів професійного стресу. При цьому низькі рівні показників індивідуально-психологічного, мотиваційного, комунікативного, регулятивного компонентів та компонента адаптаційної мобільності, які детермінують професійний стрес, у

сукупності зумовили високий показник комплексної оцінки професійного стресу в обстежуваних.

У роботі доведено, що низький рівень стійкості до професійного стресу в представників групи із вираженим стресом зумовлений низьким рівнем визначених психологічних детермінант: за індивідуально-психологічним компонентом виявлено низький рівень емоційної стійкості; мотиваційний компонент в осіб із вираженим стресом характеризує високий рівень опосередкованих мотивів із низьким рівнем безпосередніх; компонент адаптаційної мобільності в осіб із вираженим стресом зафіксовано на низькому рівні, що зумовлює їхню дезадаптивну поведінку; комунікативні, організаторські здібності визначено на низькому рівні; з'ясовано, що індекс компенсованості стратегій долання й регуляції поведінки перебуває на низькому рівні.

Визначення особливостей психологічних детермінант, які зумовлюють професійний стрес у обстежуваних, дає підстави до системного професіографічного аналізу діяльності підприємців роздрібної торгівлі.

За результатами теоретичного аналізу наукових джерел, організаційно-методичного підґрунтя, результатів емпіричного дослідження, аналізу умов і особливостей професійної діяльності розроблено професіограму і психограму підприємців роздрібної торгівлі. Зміст її викладено в таких розділах: вступ; розділ 1 – «Загальні відомості про підприємницьку діяльність»; розділ 2 – «Домінуючі види діяльності та основні завдання підприємців роздрібної торгівлі; розділ 3 – «Соціально-психологічні фактори діяльності підприємців роздрібної торгівлі»; розділ 4 – «Психограма».

На підставі професіограми й психограми, а також результатів емпіричного дослідження розроблено програму подолання професійного стресу в підприємців сфери торгівлі.

Метою програми є вибір підприємцем індивідуальних стратегій подолання й профілактики професійного стресу та оволодіння ними за допомогою практичних психологів. Програма призначена для психологів, працівників соціально-психологічних служб, піар-менеджерів, педагогів і підприємців. Зміст

програми: вступ, частина 1 – «Прийоми подолання професійного стресу у підприємців сфери торгівлі», частина 2 – «Методика діагностування й визначення індекса конструктивної стратегії долаючої поведінки під час стресу».

1. Розроблена програма подолання професійного стресу має практичну значущість і використовується у сфері торгівлі та в системі підготовки психологів у закладах вищої освіти. Інші відомства, установи й організації можуть застосовувати її з метою профілактики й подолання професійного стресу, його попередження та вироблення адекватних стратегій поведінки для усунення й регуляції негативних наслідків професійного стресу.

Практичну цінність має обґрунтований інформативний психодіагностичний інструментарій та розроблена авторська програма подолання професійного стресу в підприємців сфери торгівлі для виявлення психологічних детермінант професійного стресу на ранніх стадіях. Методика діагностування й визначення індекса конструктивної стратегії долаючої поведінки особистості під час стресу дає змогу своєчасно та адекватно визначити його рівень і особливості та застосувати методи превентивної профілактики й корекції професійного стресу в процесі діяльності.

Узагальнення результатів дослідження дало змогу довести, що професійний стрес в обстежуваних зумовлений індивідуально-психологічним, мотиваційним, адаптаційним і регулятивним рівнями його психологічних детермінант.

Розроблено професіограму й психограму підприємців роздрібних торговельних мереж, що ґрунтуються на системному аналізі зовнішніх умов діяльності і внутрішніх детермінант із використанням результатів емпіричного дослідження автора.

Представлено модель програми подолання професійного стресу підприємців роздрібною торгівлі, що містить прийоми і стратегії, методики діагностування й визначення індекса конструктивної стратегії долаючої поведінки. Це спрямовано на оволодіння стратегіями подолання професійного стресу та надання індивідуальної психологічної допомоги обстежуваним.

Результати емпіричного вивчення професійного стресу дали підстави для визначення його детермінант, виокремлення факторів як компонентів, розроблення професіограми і психограми діяльності підприємців роздрібних торговельних мереж та формування програми подолання професійного стресу в обстежуваних, що є суттєвим науковим і практичним внеском у систему психологічної допомоги особистості у стресогенних умовах діяльності.

Дисертаційну роботу виконано в межах комплексної науково-дослідницької теми за планом кафедри психології КНТЕУ: «Психологічне забезпечення профілактики та подолання професійного стресу у підприємців сфери торгівлі» (термін виконання теми: I кв. 2018 р. – IV кв. 2022 р., номер державної реєстрації 0118U000053).

Тему дисертаційного дослідження «Психологічні детермінанти професійного стресу підприємців сфери торгівлі» затверджено вченою радою Київського національного торговельно-економічного університету (протокол № 2 від 25.10.2018 р.) та узгоджено Міжвідомчою радою з координації наукових досліджень з педагогічних та психологічних наук (протокол № 77 від 30.01.2019 р.).

Результати дисертаційного дослідження знайшли відображення у виконанні науково-дослідної роботи «Психологічне забезпечення професіогенезу фахівців торгівлі та сфери послуг» (термін виконання теми: I кв. 2016 р. – IV кв. 2020 р.). Номер державної реєстрації НДР 0118U000053 у Державному торговельно-економічному університеті.

Положення, висновки і рекомендації дисертації апробовано і впроваджено: у товаристві з обмеженою відповідальністю "Компанія "ЛВБ" використовується програма подолання професійного стресу, що має практичне значення для працівників організації (довідка про впровадження № 4 від 02.06.2023); у товаристві з обмеженою відповідальністю «Фахівець – ЮА» впроваджено програму для формування адекватних стратегій поведінки щодо подолання і регуляції негативних наслідків професійного стресу (довідка про впровадження № 2 від 24.07.2023); у товаристві з обмеженою відповідальністю

«БУДТОРГ-КР» впроваджено авторський комплекс прийомів і стратегій подолання професійного стресу у працівників торговельної організації (довідка про впровадження № 7 від 26.07.2023); положення, висновки і рекомендації дисертації апробовано і впроваджено в освітній процес при оновленні Робочої програми і викладанні навчальної дисципліни "Філософські та психолого-педагогічні основи військового лідерства" у Національному університеті оборони України (довідка про впровадження №182 від 28.07.2023).

Ключові слова: психологічні детермінанти, професійний стрес, підприємці, сфера торгівлі.

SUMMARY

Avramenko M.V. Psychological determinants of professional stress of trading entrepreneurs. – Qualifying scientific paper as a manuscript.

Dissertation for obtaining the Doctor of Philosophy degree in the specialty 053 – Psychology. – State University of Trade and Economics, Kyiv, 2023.

The dissertation is a comprehensive study of the theoretical, methodological, and practical aspects of the psychological determinants of professional stress of retail entrepreneurs.

The research assumes that in the current special conditions of trading entrepreneurs' resistance to stress depends on their psychological determinants at the individual-psychological, motivational, communicative, adaptive, and regulatory levels. The definition of their features and the professional analysis of the conditions of the respondentse activity provides grounds for developing a conceptual model, conducting an empirical study, and forming a program for overcoming professional stress in the respondents.

In order to carry out the empirical part of the work, we have presented a conceptual model of the study of psychological determinants of professional stress among retail entrepreneurs. It includes 3 stages of research: theoretical, empirical, and final; research methods: theoretical, statistical, empirical (psychodiagnostic tools, and professional methods). This provides an organizational and methodological basis for determining the characteristics of the determinants of professional stress, developing a professionogram and psychogram and a program for overcoming professional stress.

With the help of a complex of informative methods, in 2019-2022, an empirical study was conducted on the psychological determinants of professional stress among 130 trading entrepreneurs. The formation of empirical research groups is based on a certain level of their professional stress. One group included 58 workers who had no or had insignificant manifestations of stress, and we called this group as a group with compensated stress. The other group included 72 respondents with significant uncompensated signs of stress, which was called the group with severe stress.

Psychological diagnosis of the determinants of professional stress of the examinees was carried out according to a complex of direct and indirect indicators of the specified methods. Direct indicators are aimed at measuring the level of professional stress of respondents, and indirect indicators focus on the peculiarities of its determinants in relation to the individual-psychological, motivational, communicative, regulatory, and an adaptive mobility component.

Based on the results of the correlation and factor analysis, five factors were defined, which we consider as psychological determinants of professional stress of the respondents. We called them: F1 – individual-psychological, measured by the variables of the “Cattell’s 16 factors personality test”; F2 – motivational (according to the scales of the “Motives of Entrepreneurship” method), F3 – adaptive mobility (according to the indicators of the “Adaptive Mobility” method); F4 – communicative (according to the characteristics of the variable methods: “Prevailing type of attitude towards people T. Leary”, “Communicative and organizational abilities”, “Level of personality conflict”) and F5 – regulatory (according to the indicators of the methods “Volitional self-regulation” and “Overcoming stress”).

Correlation and factor analysis was carried out based on the results of survey of 130 trading entrepreneurs using 10 methods with 70 indicators.

Summarizing the results of the comparative analysis of the representatives of the compensated stress group and the expressed stress group, it was found that in the latter, according to direct indicators of the methods, a high level of sensitivity to stressogenic factors is observed and, accordingly, a high level of occupational stress manifestations. At the same time, low levels of indicators of individual psychological, motivational, communicative, regulatory components and the component of adaptive mobility, which determine professional stress in the aggregate, led to a high indicator of the comprehensive assessment of professional stress of respondents.

The paper proved that the low level of resistance to professional stress among the representatives of the group with significant stress is due to the low level of certain psychological determinants: a low level of emotional stability was found according to the individual-psychological component; the motivational component in persons with

severe stress is characterized by a high level of mediated motives with a low level of direct ones; the component of adaptive mobility in persons with pronounced stress is set at a low level, which causes their maladaptive behavior; communication and organizational skills are determined at a low level; it was found that the compensation index of coping strategies and behavior regulation is at a low level.

Determining the characteristics of psychological determinants that cause professional stress of respondents provides grounds for a systematic professional analysis of the activities of retail entrepreneurs.

According to the results of theoretical analysis of scientific sources, organizational and methodological basis, results of empirical research, analysis of conditions and features of professional activity, a professional and psychogram of retail entrepreneurs was developed. Its content is laid out in the following sections: introduction; Chapter 1 – General information about business activity; Chapter 2 – Dominant activities and main tasks of retail entrepreneurs; Chapter 3 – Socio-psychological factors of activity of retail entrepreneurs; Chapter 4 – Psychogram.

On the basis of the developed professionogram and psychogram, as well as the results of empirical research, a program for overcoming professional stress among trade entrepreneurs has been developed.

The purpose of the program is to choose and master individual strategies for overcoming and preventing professional stress by the entrepreneur. The program is intended for psychologists, employees of social and psychological services, PR managers, academics, and entrepreneurs. Program content: introduction, part 1 Methods of overcoming professional stress of trade entrepreneurs, part 2 Methodology of diagnosis and determination of the index of the constructive strategy of overcoming behavior during stress.

The developed program of overcoming professional stress has practical significance and is used in the field of trade and in the system of training of psychologists in institutions of higher education. Other agencies, institutions and organizations can use it to prevent and overcome professional stress, prevent it and

develop adequate behavior strategies to eliminate and regulate the negative consequences of professional stress.

The practical value is a well-founded informative psychodiagnostic toolkit and a developed author's program for overcoming professional stress of trade entrepreneurs to identify psychological determinants of professional stress in the early stages. The method of diagnosis and determination of the index of the constructive strategy of an individual's overcoming behavior during stress makes it possible to timely and adequately determine its level and features and to apply methods of early prevention and correction of professional stress in the process of activity.

Summarizing the results of the study, it was proved that professional stress of the respondents is determined by the individual psychological, motivational, adaptive and regulatory levels of its psychological determinants.

A professional profile and a psychographic profile of entrepreneurs of retail trade networks have been developed, based on a systematic analysis of external conditions of activity and internal determinants using the results of the author's empirical research.

The model of the program for overcoming professional stress of retail entrepreneurs is presented, which includes techniques and strategies, diagnostic methods and determination of the index of the constructive strategy of overcoming behavior. This is aimed at mastering strategies for overcoming professional stress and providing individual psychological assistance to the respondents.

The results of the empirical study of professional stress gave grounds to determine its determinants, define factors and components, develop a professionogram and a psychogram of the activities of retail entrepreneurs, and form a program for overcoming professional stress of the respondents, which is a significant scientific and practical contribution to the system of psychological assistance of individuals in stressful conditions.

The dissertation paper was carried out within the framework of a comprehensive scientific research topic according to the plan of the Department of Psychology of KNTEU: "Psychological support for the prevention and overcoming of professional

stress of trading entrepreneurs” (date of implementation of the topic: 1st quarter, 2018 – 4th quarter, 2022, state registration number 0118U000053).

The topic of the dissertation paper “Psychological determinants of professional stress of trading entrepreneurs” was approved by the academic council of the Kyiv National University of Trade and Economics (protocol No. 2 dd October 25, 2018) and agreed by the Interdepartmental Council for the Coordination of Scientific Research in Pedagogical and Psychological Sciences (protocol №. 77 dd 30.01.2019).

The results of the dissertation paper were reflected in the performance of the scientific research work “Psychological support for the professional development of trade and service industry specialists” (term of completion of the topic: 1st quarter, 2016 – 4th quarter, 2020). Scientific research state registration number 0118U000053 at the State University of Trade and Economics.

The provisions, conclusions, and recommendations of the dissertation have been tested and implemented:

Limited Liability Company “LVB Company” uses the program to overcome professional stress, which is of practical importance for the employees of the organization (implementation certificate №. 4 dd 02.06.2023); Limited Liability Company “Fakhivets – UA” has implemented a program for the formation of adequate behavioral strategies for overcoming and regulating the negative consequences of professional stress (implementation certificate №. 2 dd 24.07.2023); Limited Liability Company “BUDTORG - KR” has implemented an author’s set of techniques and strategies for overcoming professional stress among trading employees (implementation certificate №. 7 dd 26.07.2023); the provisions, conclusions and recommendations of the dissertation were tested and implemented in the educational process during the updating of the Curriculum and the teaching "Philosophical and psychological and pedagogical foundations of military leadership" discipline at the National University Defense of Ukraine (implementation certificate №. 182 dd 28.07.2023).

Key words: psychological determinants, professional stress, entrepreneurs, trading.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

У колективній монографії:

1. Психологічне забезпечення професіогенезу фахівців торгівлі і сфери послуг : монографія /за ред. М. С. Корольчука. Київ : Київ. нац.. торг.-економ. ун-т, 2020. С. 156–175. (Особистий внесок автора: Розділ 7. *Професійний стрес та психодіагностичний інструментарій дослідження його наслідків.* Розроблено концептуальну модель та обґрунтовано психодіагностичний інструментарій дослідження).

У наукових фахових виданнях України:

2. Авраменко М. В. Psychological features of views of foreign scientists on stress and its consequences. *Вісник нац. ун-ту оборони України*. 2020. Вип. 1 (54). С. 5–12.

3. Авраменко М. В., Корольчук М. С., Корольчук В. М. Психологічні стратегії подолання професійного стресу у фахівців. *Вісник нац. ун-ту оборони України*. 2021. Вип. 4 (62). С. 5–16. (Особистий внесок автора: 50% представленого матеріалу).

4. Авраменко М. В. Психологічні особливості проявів стресостійкості у підприємців торговельної сфери. *Науковий вісник Ужгородського у-ту. Сер. Психологія*. Ужгород : Видавничий дім «Гельветика», 2021. Вип. 3. С. 107–112.

Статті у наукових періодичних виданнях інших держав:

5. Avramenko M. V. Relationships between psychological indicators of occupational stress of trade entrepreneurs. *Science and Education a New Dimension. Humanities and Social Sciences*. 2021. Vol. IX(48), Iss. 261. P. 58–62. (міжнар. наукометричні бази: Index Copernicus, Google Scholar, CROSSREF (DOI prefix: 10.31174), ULRICHS WEB GLOBAL SERIALS DERECTORY, UNION OF INTERNATIONAL ASSOCIATIONS YEARBOOK, SCRIBD, ACADEMIA. EDU).

Наукові праці у збірниках матеріалів конференцій:

6. Авраменко М. В. Актуальність дослідження професійного стресу працівників торгівлі. *Актуальні проблеми організаційної та економічної психології* : тези доп. вузівська наук.-практ. конф. студентів, аспірантів та

молодих вчених, 05 груд. 2018 р. / за наук. ред.: К. О. Кушніренко, І. О. Сатиренко. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. С. 71–73.

7. Авраменко М. В. Особливості оцінки проявів дезадаптаційних розладів у професійній сфері. *Актуальні проблеми психологічної та соціальної адаптації в умовах кризового суспільства* : матеріали IV Всеукр. наук.-практ. круглого стіла з міжнар. участю, 24 квіт. 2019 р. / за заг. ред. О. Г. Льовкіної, Р. А. Калениченка. Ірпінь : Ун-т держ. фіскальної служби України, 2019. С. 216.

8. Авраменко М. В. Концептуальна модель дослідження професійного стресу. *Філософсько-соціологічні та психолого-педагогічні проблеми підготовки особистості до виконання завдань в особливих умовах* : матеріали наук.-практ. конф., 31 жовт. 2019 р. / Міністерство Оборони України, Національний університет оборони України імені Івана Черняховського. Київ : Нац. ун-т. оборони України, 2019. С. 13–15.

9. Авраменко М. В., Корольчук М. С., Корольчук В. М. Чинники конкурентоздатності у професіогенезі особистості. *Актуальні проблеми психологічної та соціальної адаптації в умовах кризового суспільства* : матеріали V Міжнар. наук.-практ. конф., 21 квіт. 2020 р. / за заг. ред. Р. А. Калениченка, О. Г. Льовкіної. Ірпінь : Ун-т держ. фіскальної служби України, 2020. С. 98–108.

10. Авраменко М. В. Вплив стресу на мотивацію працівників та їх працездатність. *Філософсько-соціологічні та психолого-педагогічні проблеми підготовки особистості до виконання завдань в особливих умовах* : матеріали наук.-практ. конф., 05 листоп. 2020 р. / Міністерство Оборони України, Національний університет оборони України імені Івана Черняховського. Київ : Нац. ун-т. оборони України, 2020. С. 7–8.

11. Авраменко М. В. Стрес в трудовій діяльності, його причини та наслідки. *Військова освіта і наука: сьогоднішня та майбутня* : матеріали XVI Міжнар. наук.-практ. конф., 27 листоп. 2020 р. / за заг. ред. І. Толока. Київ : ВІКНУ, 2020. С. 100.

12. Авраменко М. Особливості психологічної допомоги для підвищення адаптаційного потенціалу особам з вираженим професійним стресом. *Актуальні проблеми психологічної та соціальної адаптації в умовах кризового суспільства* : матеріали VI Міжнар. наук.-практ. конф., 21 берез. 2021 р. / за заг. ред. Р. А. Калениченка, І. О. Петухової. Ірпінь : Ун-т держ. фіскальної служби України, 2021. С. 32–37.

13. Avramenko M. Impact of stress on the sphere of human communication. *Стратегічні комунікації у сфері забезпечення національної безпеки та оборони: проблеми, досвід, перспективи* : матеріали II Міжнар. наук.-практ. конф., 01 жовт. 2021 р. / Міністерство оборони України. Київ : Нац. ун-т. оборони України, 2021. С. 63–64.

14. Авраменко М. В., Корольчук М. С. Чинники та особливості управління стресом в торговельній організації. *Глобалізаційні виклики розвитку національних економік* : матеріали II Міжнар. наук.-практ. конф., 19 жовт. 2021 р. / відп. ред. А. А. Мазаракі. Київ : Держ. торг.-екон. ун-т, 2021. С. 371–373.

15. Авраменко М. В. Особливості психологічного забезпечення професійної діяльності сучасного фахівця. *Освітньо-наукове забезпечення діяльності складових сектору безпеки й оборони України* : матеріали II Міжнар. наук.-практ. конф., 25 листоп. 2021 р. / Державна прикордонна служба України. Хмельницький : Вид-во НАДПСУ, 2021. С. 419–421.

16. Авраменко М. В. Технології подолання професійного стресу працівників освітнього процесу. *Актуальні проблеми освітнього процесу в контексті європейського вибору України* : матеріали IV Всеукр. круглого стола з міжнар. участю, 17 лист. 2021 р. / Київський національний університет будівництва і архітектури. Київ : Київський нац. ун-т будівництва і архітектури, 2022. С. 40–45.

18. Авраменко М. В. Метод професіографії у структурі дослідження особливостей підприємницької діяльності. *Вектори соціальної, організаційної та економічної психології* : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., 25 лют. 2022 р. / за заг. ред. А. А. Мазаракі. Київ : Держ. торг.-екон. ун-т, 2022. С. 22–26.

19. Авраменко М. В., Авраменко Д. О. Цифровізація комунікаційних зв'язків в соціальному середовищі. *Стратегічні комунікації у сфері забезпечення національної безпеки та оборони: проблеми, досвід, перспективи* : матеріали III Міжнар. наук.-практ. конф., 01 жовт. 2022 р. / Міністерство оборони України. Київ : Нац. ун-т. обор. України, 2021. С. 62–64.

20. Авраменко М. В., Корольчук В. М. Психологічна програма формування стійкості особистості до професійного стресу. *Вектори соціальної, організаційної та економічної психології* : матеріали II Міжнар. наук.-практ. конф., 17 лют. 2023 р. / відп. ред. С. М. Миронець. Київ : Держ. торг.-екон. ун-т, 2023. С. 36–39.

ЗМІСТ

ЗМІСТ	2
ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ	4
ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ПРОБЛЕМИ ПРОФЕСІЙНОГО СТРЕСУ	14
1.1 Аналіз проблеми стресу в науковій літературі	14
1.2 Наукові погляди зарубіжних вчених на професійний стрес та його наслідки	22
Висновки до розділу 1.....	37
РОЗДІЛ 2 ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНЕ ПІДГРУНТЯ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІОГРАФІЧНОГО АНАЛІЗУ ДІЯЛЬНОСТІ ТА СТРАТЕГІЙ ПОДОЛАННЯ ПРОФЕСІЙНОГО СТРЕСУ В ОБСТЕЖУВАНИХ	40
2.1 Загальна характеристика методик дослідження професійного стресу у фаховій літературі	40
2.2 Особливості психодіагностичного інструментарію та концептуальна модель дослідження професійного стресу в підприємців роздрібних торговельних мереж	49
2.3 Методичні засади професіографічного аналізу особливостей професійної діяльності фахівців.....	60
2.4 Аналіз методичних підходів щодо психологічних стратегій подолання професійного стресу в підприємців роздрібних торговельних мереж.....	66
Висновки до розділу 2	80
РОЗДІЛ 3 РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ДЕТЕРМІНАНТ ПРОФЕСІЙНОГО СТРЕСУ ТА ПРОФЕСІОГРАФІЯ ПІДПРИЄМЦІВ РОЗДРІБНИХ ТОРГОВЕЛЬНИХ МЕРЕЖ	84

3.1 Порівняльний аналіз особливостей проявів професійного стресу в обстежуваних за прямими та побічними показниками.....	84
3.2 Особливості співвідношення детермінант як структурних компонентів професійного стресу за результатами кореляційного й факторного аналізу	113
3.2.1 Взаємозв'язки психологічних компонентів професійного стресу підприємців торговельної сфери	113
3.2.2. Змістові характеристики структури детермінант професійного стресу в підприємців сфери торгівлі	124
3.3 Професіографічний аналіз умов та особливостей професійної діяльності підприємців роздрібних торговельних мереж.....	133
3.4 Програма подолання професійного стресу в підприємців сфери торгівлі	151
Висновки до розділу 3.....	171
ВИСНОВКИ.....	175
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	181
ДОДАТКИ.....	203

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ

АМ	Адаптаційна мобільність
ВНД	Вища нервова діяльність
ГВС	Група з вираженим стресом
ГКС	Група з компенсованим стресом
ДТЕУ	Державний торговельно-економічний університет
КНТЕУ	Київський національний торговельно-економічний університет
КОПС	Комплексна оцінка стресу
НЛП	Нейролінгвістичне програмування
ПІД	Підприємницька діяльність
ПС	Професійний стрес
САН	Самопочуття, активність, настрої
САС	Система актуальних страхів особистості –
ФА	Факторний аналіз
DSI	Daily Stress Inventory
LEDS	Life Events and Difficulties Schedule
MEL	Munchner Ereignis Liste
SRRS	Social Readjustment Rating Scale

ВСТУП

Актуальність дослідження. Актуальність вивчення професійного стресу в організаційній психології обумовлена зростанням у суспільстві інформаційного, інтелектуального та емоційного навантаження як у звичайних умовах, так і особливо в умовах пандемії та війни. Це зумовлює високу соціальну відповідальність, нервово-психічну напругу, що призводить до виникнення професійного стресу та негативно впливає на безпеку й ефективність діяльності спеціалістів, потребує комплексного підходу до профілактики та подолання негативних проявів професійного стресу [2, с. 71].

Аналіз професійного стресу, його причин, особливостей його подолання та профілактики в науковій літературі свідчить про актуальність цієї проблеми. Результати опитування в 15 країнах Європейського Союзу показали, що 56% працівників відмічають високі темпи роботи, 60% – жорсткі терміни її виконання, 40% – монотонію, 30% скаржились на стрес і його прояви, а майже кожен десятий повідомляв, що на робочому місці до нього застосовують тактику залякування. У Європі економічні збитки від професійного стресу щороку складають близько 15 млрд. євро (М. Корольчук, В. Крайнюк, С. Світозарова, С. Солдатов) [2, 60, 68, 99, 113, 119].

Соціальні, економічні, політичні, культурні зміни в Україні, які відбуваються упродовж останніх десятиліть, а також вихід підприємницької діяльності на міжнародні ринки зумовлюють посилення конкурентної боротьби на внутрішніх і зовнішніх ринках, а значна диференціація попиту споживачів вимагає від підприємців сфери торгівлі пошуку нових напрямів конкурентних переваг в умовах глобалізаційно-інтеграційних процесів та сучасних кризових перетворень у національній економіці [2, 16].

Діяльність підприємців як суб'єктів ринкових відносин здійснюється в умовах жорсткого конкурентного ринкового середовища, що, з одного боку, сприяє економічному розвитку як окремого підприємця, так і суспільства в цілому, є рушійною силою соціального й економічного прогресу [2, 16, 99]. 3

іншого боку, діяльність підприємців сфери торгівлі здійснюється в складних умовах, які пов'язані з особистими фінансово економічними ризиками, що під впливом напружених реалій відбувається відставання темпів пристосування, адаптації до змін, які відбуваються раптово, неочікувано з негативними наслідками. При цьому підприємці торговельних мереж зазнають значних нервово-психічних навантажень, що значною мірою впливає на функціональні можливості особистості та підвищує ризик розвитку професійного стресу, робота в умовах якого є серйозним випробовуванням [2, 43, 48, 99].

Для підприємців сфери торгівлі фактор стресу є супроводжувальним, але не варто розглядати його лише як негативний вплив на професійну діяльність. Стрес може руйнувати людину, знижувати ефективність її роботи і якість життя, а може й сприяти мобілізації людини, підвищити її адаптаційні можливості в умовах дискомфорту й небезпеки [2, 99].

У психологічній науці значна кількість досліджень як зарубіжних, так і вітчизняних дослідників присвячена вивченню окремих аспектів професійного стресу, професійної кризи, професійної деформації, професійного вигорання у представників різних професійних груп – працівників освітніх організацій (В. Байдик, Л. Березовська, С. Болтівець В. Бойко, О. Войтенко, Л. Карамушка, В. Паньковець та ін.) [19, 24, 30, 38, 60, 95]; спортсменів (Н. Воляннюк, А. Колосов, Г. Ложкін, К. Bryant, S. Cosh, J. Mann, P. Tully, B. Johnstone, P. Ivey, S. Sayers та ін...) [78, 147, 159]; працівників медичних закладів (О. Кириленко, Г. Каплан, І. Куц, Б. Седок, В. Семеніхіна, К. Черніс, D. Bradley, R. Caplan, R. Lang та ін...) [50, 139, 143, 177]; представників ризиконебезпечних професій (Г. Капосльоз, М. Корольчук, В. Крайнюк, С. Миронець, В. Моляко, В. Осьодло, О. Сафін, О. Тімченко та ін.) [2, 37, 61, 85, 99, 111, 122].

Аналіз досліджень детермінант та проявів професійного стресу свідчить, що ця проблема нині недостатньо розроблена як у теоретико-методологічному, так і в практичному аспектах. Змістовно майже не розкриті чинники його виникнення у фінансово-економічній та підприємницькій сферах. Нині психодіагностичний апарат для вивчення рівня професійного стресу і його

детермінант, теоретичні та методичні моделі його дослідження і, зокрема, детермінанти в підприємницькій діяльності, що його зумовлюють, потребують подальшого вивчення з метою адекватної профілактики й подолання негативних наслідків професійного стресу. Важливість та гострота обраної проблеми, її недостатнє теоретичне обґрунтування та практичне спрямування визначили напрям наукового пошуку [2, 99].

Наукове завдання відповідно до паспорту наукової спеціальності полягає в комплексному дослідженні та з'ясуванні сутності професійного стресу, його структурних компонентів, детермінант, специфічності проявів, особливостей профілактики й подолання його наслідків, що й обумовило вибір теми “Психологічні детермінанти професійного стресу підприємців сфери торгівлі”.

Зв’язок роботи з науковими програмами, планами, темами.

Дисертаційну роботу виконано в межах комплексної науково-дослідницької теми за планом кафедри психології КНТЕУ: «Психологічне забезпечення профілактики та подолання професійного стресу у підприємців сфери торгівлі» (термін виконання теми: I кв. 2018 р. – IV кв. 2022 р., номер державної реєстрації 0118U000053).

Тему дисертаційного дослідження «Психологічні детермінанти професійного стресу підприємців сфери торгівлі» затверджено вченою радою Київського національного торговельно-економічного університету (протокол № 2 від 25.10.2018 р.) та узгоджено Міжвідомчою радою з координації наукових досліджень з педагогічних та психологічних наук (протокол № 77 від 30.01.2019 р.).

Мета і завдання дослідження. Метою дисертаційної роботи є теоретико-методичний аналіз наукових підходів і узагальнення результатів емпіричного дослідження, визначення змісту, структури, взаємозв’язків детермінант професійного стресу і здійснення професіографічного аналізу діяльності підприємців роздрібних торговельних мереж та розроблення програми подолання професійного стресу в підприємців сфери торгівлі.

Відповідно до мети визначено **завдання** дослідження:

- здійснити теоретичний аналіз наукових підходів до вивчення професійного стресу;
- визначити організаційно-методичне підґрунтя, розробити концептуальну модель дослідження психологічних детермінант професійного стресу та стратегії його подолання;
- з'ясувати факторну структуру детермінант і прояви професійного стресу залежно від його рівня в підприємців роздрібних торговельних мереж;
- розробити професіограму та психограму діяльності підприємців роздрібних торговельних мереж.
- сформулювати програму подолання професійного стресу в підприємців сфери торгівлі.

Об'єкт дослідження – професійний стрес як психологічне явище.

Предмет дослідження – психологічні детермінанти професійного стресу підприємців роздрібних торговельних мереж.

Для досягнення поставленої мети та вирішення завдань у роботі використані теоретичні та емпіричні *методи дослідження*:

- *теоретичні*: аналіз наукової літератури, узагальнення отриманої інформації та її систематизація;
- *емпіричні*: анкетування, бесіда, спостереження, психодіагностичні методи, професіографічний аналіз діяльності підприємців.

У роботі використано методики, спрямовані на визначення кількісних характеристик професійного стресу («Тест на стресостійкість») та якісних показників його проявів («Комплексна оцінка проявів стресу»). Дослідження індивідуальних стратегій додання професійного стресу проведено за методикою «Подолання стресу» (С. Хобфолл); особистісних характеристик – за методиками «16-факторний особистісний опитувальник Кеттелла» [64], «Адаптаційна мобільність» [45], «Дослідження комунікативних і організаторських здібностей» [97], «Дослідження міжособистісних взаємин Т. Лірі» [64]; емоційно-вольової сфери – за методиками «Емоційно-вольова саморегуляція» Е. Ейдман і А.

Зверков [97], «Дослідження конфліктності особистості» (Г. Ложкін, Н. Пов'якель) [80]. Мотиваційну сферу вивчено за методиками «Мотиви підприємництва» (Л. Карамушка, Н. Худякова) [48].

Наукова новизна дослідження полягає в тому, що:

вперше:

- визначено п'ятифакторну структуру психологічних детермінант професійного стресу в підприємців роздрібних торговельних мереж. Доведено, що низький рівень стійкості до професійного стресу в осіб із вираженим стресом за індивідуально-психологічним фактором, мотиваційним, комунікативним, адаптаційним і регулятивним компонентами є показаннями для використання програми його подолання. Це є суттєвим внеском у науково-практичний напрям боротьби зі стресом;

- запропоновано нову модель програми подолання професійного стресу в підприємців роздрібною торгівлі, яка полягає в тому, що прийоми і стратегії його подолання розподілено за напрямками: самоменеджмент, саморегуляція, забезпечення здоров'я і психологічна допомога. Це дає змогу оволодіти стратегіями регуляції саморозвитку й подолання професійного стресу в обстежуваних, що відрізняє її від інших програм;

- у програмі виокремлено методику діагностики й визначення індексу конструктивної стратегії долаючої поведінки під час стресу, що дає можливість розрахувати його індекс та розподілити обстежуваних за низьким, середнім і високим рівнями. Це дає підстави для індивідуального підходу щодо надання психологічної допомоги обстежуваним. В обох випадках розроблена авторська програма відрізняється від інших за змістом і контингентом обстежуваних;

- розроблено професіограму й психограму підприємців роздрібних торговельних мереж. Змістовно це розкрито у вступі, загальних відомостях про підприємницьку діяльність; визначено домінуючі види діяльності та основні завдання підприємців роздрібною торгівлі; охарактеризовано соціально-психологічні фактори діяльності підприємців роздрібною торгівлі; психограма містить опис психологічних детермінант, на які припадає найбільше

навантаження у професійній діяльності обстежуваних. Авторський доробок відрізняється від подібних використанням власних результатів емпіричного дослідження стосовно аналізу умов і особливостей професійної діяльності підприємців роздрібною торгівлі та визначених характеристик їхніх психологічних детермінант.

Удосконалено:

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

Набули подальшого розвитку:

- особливості дослідження психологічних детермінант професійного стресу та професіографічного аналізу умов і особливостей діяльності підприємців сфери торгівлі, що зумовлюють професійний стрес фахівців.

Практичне значення одержаних результатів полягає в тому, що розроблена програма подолання професійного стресу використовується в системі підготовки практичних психологів у закладах вищої освіти. Інші відомства, установи й організації застосовують її з метою профілактики й подолання професійного стресу, його попередження та вироблення адекватних стратегій поведінки для усунення й регуляції негативних наслідків професійного стресу.

Практичною цінністю вирізняється програма, у якій обґрунтовано інформативний психодіагностичний інструментарій та методику визначення індексу долаючої поведінки особистості під час стресу, що дає можливість своєчасно та адекватно визначити його особливості і застосувати методи превентивної профілактики в процесі діяльності.

Результати дисертаційного дослідження знайшли відображення у виконанні науково-дослідної роботи «Психологічне забезпечення професіогенезу фахівців торгівлі та сфери послуг» (термін виконання теми: I кв. 2016 р. – IV кв. 2020 р.). Номер державної реєстрації НДР 0118U000053 у Державному торговельно-економічному університеті.

Положення, висновки й рекомендації дисертації апробовано і впроваджено:

у товаристві з обмеженою відповідальністю "Компанія "ЛВБ" використовується програма подолання професійного стресу, що має практичне значення для працівників організації (довідка про впровадження № 4 від 02.06.2023); у товаристві з обмеженою відповідальністю «Фахівець – ЮА» впроваджено програму для формування адекватних стратегій поведінки щодо подолання і регуляції негативних наслідків професійного стресу (довідка про впровадження № 2 від 24.07.2023); у товаристві з обмеженою відповідальністю «БУДТОРГ-КР» впроваджено авторський комплекс прийомів і стратегій подолання професійного стресу у працівників торговельної організації (довідка про впровадження № 7 від 26.07.2023); положення, висновки і рекомендації дисертації апробовано і впроваджено в освітній процес при оновленні Робочої програми і викладанні навчальної дисципліни "Філософські та психолого-педагогічні основи військового лідерства" у Національному університеті оборони України (довідка про впровадження № 182 від 28.07.2023).

Особистий внесок здобувача. Психологічне забезпечення професіогенезу фахівців торгівлі і сфери послуг : монографія /за ред. М. С. Корольчука. Київ : Київ. нац. торг.-економ. ун-т, 2020. С. 156-175. (Особистий внесок автора: Розділ 7. *Професійний стрес та психодіагностичний інструментарій дослідження його наслідків.* Розроблено концептуальну модель та обґрунтовано психодіагностичний інструментарій дослідження).

Авраменко М. В., Корольчук М. С., Корольчук В. М. Психологічні стратегії подолання професійного стресу у фахівців. *Вісник нац. ун-ту оборони України.* Київ : НУОУ, 2021. Вип. 4 (62). С. 5-16. (Особистий внесок автора: 50 % представленого матеріалу).

Апробація результатів дисертації. Теоретичні та емпіричні результати дослідження доповідалися й обговорювалися на засіданнях кафедри психології Державного торговельно-економічного університету, наукових та науково-практичних зібраннях, а саме:

вузівській науково-практичній конференції студентів, аспірантів та молодих вчених «Актуальні проблеми організаційної та економічної психології» (м. Київ, 05 грудня 2018 р.);

IV Всеукраїнському науково-практичному круглому стіл з міжнародною участю «Актуальні проблеми психологічної та соціальної адаптації в умовах кризового суспільства» (м. Ірпінь, 24 квітня 2019 р.); науково-практичній конференції «Філософсько-соціологічні та психолого-педагогічні проблеми підготовки особистості до виконання завдань в особливих умовах» (м. Київ, 31 жовтня 2019 р.); V Міжнародній науково-практичній конференції «Актуальні проблеми психологічної та соціальної адаптації в умовах кризового суспільства» (м. Ірпінь, 21 квітня 2020 року); науково-практичній конференції «Філософсько-соціологічні та психолого-педагогічні проблеми підготовки особистості до виконання завдань в особливих умовах» (м. Київ, 05 листопада 2020 р.); XVI Міжнародній науково-практичній конференції «Військова освіта і наука: сьогодення та майбутнє» (м. Київ, 27 листопада 2020 р.); V міжнародній науково-практичній конференції «Актуальні проблеми психологічної та соціальної адаптації в умовах кризового суспільства» (Київ, 21 квітня 2020); V Міжнародній науково-практичній інтернет-конференції «Актуальні проблеми теоретичної та консультативної психології» (21-22 квітня 2021, Київ); VI Міжнародній науково-практичній конференції «Актуальні проблеми психологічної та соціальної адаптації в умовах кризового суспільства» (м. Ірпінь, 21.03.2021 р.); II Міжнародній науково-практичній конференції «Стратегічні комунікації у сфері забезпечення національної безпеки та оборони: проблеми, досвід, перспективи» (м. Київ, 1 жовтня 2021 р.); IV Всеукраїнському круглому столі з міжнародною участю «Актуальні проблеми освітнього процесу в контексті європейського вибору України» (м. Київ, 17 листопада 2021 р.); II міжнародній науково-практичній конференції «Освітньо-наукове забезпечення діяльності складових сектору безпеки й оборони України» (м. Київ, 25 листопада 2021 р.); IV Всеукраїнському круглому столі з міжнародною участю «Актуальні проблеми освітнього процесу в контексті європейського вибору України» (Київ, 17

листопада 2022 року); Міжнародній науково-практичній конференції «Вектори соціальної, організаційної та економічної психології» (Київ, 25 лютого 2022 р.); III міжнародній науково-практичній конференції «Стратегічні комунікації у сфері забезпечення національної безпеки та оборони: проблеми, досвід, перспективи» (м. Київ, 01 жовтня 2022 р.); II Міжнародній науково-практичній конференції «Вектори соціальної, організаційної та економічної психології» (Київ, 17 лютого 2023 р.).

Публікації. Результати дисертаційного дослідження викладено в 20 наукових публікаціях, 4 з яких надруковано у наукових фахових виданнях, 1 – у виданні, що включено до міжнародної наукометричної бази Index Copernicus, 15 тез опублікованих у збірниках науково-практичних конференцій.

Структура дисертації. Дисертація складається з анотації, вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел і додатків. Загальний обсяг дисертації становить 239 сторінок. Основний зміст роботи викладено на 180 сторінках комп'ютерного тексту. Робота містить 4 таблиці та 10 рисунків. Список використаних джерел складає 216 найменування та вміщений на 22 сторінках.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ПРОБЛЕМИ ПРОФЕСІЙНОГО СТРЕСУ

1.1 Аналіз проблеми стресу в науковій літературі

Надзвичайно високий темп змін, які відбуваються в політичному та соціально-економічному становищі у світі, актуалізує перед людством нові виклики та загрози. Швидкість глобальних перетворень впливає на сучасну людину, призводить до підвищення рівня психоемоційного та інформаційного навантаження, розвитку професійних стресів та формування міжособистісних та внутрішньоособистісних конфліктів [33, 62].

Неможливо уявити людське існування без стресу. Розуміння його природи досить неоднозначне, тому існує безліч поглядів на його сутність. Стрес – це суб'єктивне явище, яке важко піддати визначенню. І якщо ви не можете визначити стрес, то як ви можете його виміряти?

Широко відомі в нашій країні фізіологічні уявлення про стрес Н. Selye на сьогодні є більше надбанням історії, ніж сучасними науковими даними. Знання про структуру стресу, а насамперед психологічні наслідки його впливу, значною мірою змінилися й ускладнилися. Це стосується як визначення самого стресу, так і його похідних, наприклад способів подолання стресу (копінгу), а також методів їхнього психодіагностування (оцінювання) й визначення психологічного впливу на безпосередні й віддалені наслідки стресогенних розладів у посттравматичний період. (О. Войтенко, Г. Капосльоз, В. Крайнюк, А. Кулаженко, М. Корольчук, С. Миронець, В. Осодло, О. Сафін, О. Тімченко, R. Lazarus) [99, с. 84 -85].

Про те, що психічні навантаження викликають або сприяють появі різних психічних розладів, було відомо давно. Однак дотепер залишається недостатньо зрозумілим, чим є такі події: причиною чи тільки пусковим фактором для подальших розладів; чим можна пояснити варіабельність реакцій на стрес; чому

одні люди швидко реагують шляхом формування психічних або соматичних розладів, а інші залишаються резистентними до стресу або навіть здатні отримати з нього корисний досвід [99, с. 170].

У своїх роботах В. Крайнюк стверджує, що більшість як вітчизняних, так і закордонних монографій у сфері стресу присвячені переважно одному з аспектів цієї проблеми: теоретичному, дослідницькому, діагностичному або питанням психологічного втручання. Це може ускладнювати розуміння їхнього взаємозв'язку і часто призводить до науково необґрунтованого вибору, наприклад, діагностичних або психотерапевтичних підходів [68, с. ; 99, с.].

Отже, психологічні знання щодо розуміння стресу і його наслідків обмежені, крім того, стійкість до професійного стресу виявляється малодослідженою проблемою, нині не існує її цілісної концепції, тому завданням цього наукового дослідження є відповідь на подібні запитання. Психологічний аналіз розуміння стресу, копіngu, наслідків стресових впливів у посттравматичний період дасть змогу комплексно представити сучасну концепцію стресу, визначити принципи, структурні елементи, методи психодіагностики, психопрофілактики і психотерапії професійного стресу особистості [99, с. 170].

Психічні прояви синдрому, описаного Н. Selye, були названі *психологічним стресом*. R. Lazarus і R. Launier у своїх роботах визначали його як реакцію людини на особливості взаємодії між особистістю й навколишнім світом. Пізніше це визначення було уточнено: психологічний стрес став інтерпретуватися не тільки як реакція, але як процес, у якому вимоги середовища розглядаються особистістю, виходячи з її ресурсів і ймовірності розв'язання проблемної ситуації, що виникла, яка визначає індивідуальні розходження в реакції на стресову ситуацію [99, 152, 183].

Особливостями психологічного стресу є те, що цей вид стресу може запускатися не лише реальними, а й імовірними подіями, які ще не відбулися, але їхнього настання суб'єкт боїться.

Друга особливість психологічного стресу – суттєве значення оцінювання людиною ступеня своєї участі в активному впливі на проблемну ситуацію з метою її нейтралізації. Доведено, що активна життєва позиція (або хоча б усвідомлення можливості впливати на стресорний фактор) призводить до активації переважно симпатичного відділу вегетативної нервової системи, а пасивна роль суб'єкта в ситуації, яка виникла, обумовлює перевагу парасимпатичних реакцій [22, 30, 38, 63, 99, 183].

Класична концепція стресу Н. Selye передбачає три фази (стадії) його розвитку: 1) стадію тривоги; 2) стадію резистентності; 3) стадію виснаження [99, 114, 115].

На першій стадії відбувається мобілізація захисних сил організму, передусім гормонів коркового шару наднирок. Стадія тривоги залежно від сили й характеру впливу має різну тривалість і, як правило, призводить до пристосування організму до нових умов існування [99, с. 171].

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

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

Якщо звернутися до феномена психологічного стресу, то «стадія виснаження» відповідає явищам розпачу, безсилля і фрустрації, що охоплюють людину в безнадійній ситуації [99, 115].

Своєю чергою, перша стадія розвитку стресу, на думку деяких авторів, поділяється на декілька більш коротких періодів мобілізації адаптаційних резервів. На думку інших вчених, перший період «стадії тривоги» займає від кількох хвилин до декількох годин і полягає в мобілізації «поверхневих» резервів. У більшості людей він проявляється у формі стенічних емоцій і підвищенні працездатності [23, 53, 57, 59, 99].

Якщо мобілізована по тривозі адаптаційна захисна активність не усуває стресу, то вмикаються програми перебудови діючих функціональних систем. Цей процес складає основний зміст другого періоду стадії тривоги. Зазначений період супроводжується зниженням працездатності і хворобливим станом людини. Однак висока мотивація, настанови й інші психологічні фактори здатні забезпечити в цьому періоді «надмобілізацію» адаптаційних резервів, що може забезпечити високий рівень працездатності (принаймні у здорових людей). Проте при перевтомі, наявності хронічних захворювань або в осіб літнього віку «надмобілізація» резервів на цій стадії може тільки загострити приховані захворювання й викликати інші хвороби, пов'язані зі стресом (судинні, запальні та психічні). Тривалість другого періоду в середньому складає 11 діб [3, 8, 99].

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

Усе різноманіття поведінкових проявів стресу можна розділити на чотири групи, а саме: порушення психомоторики, порушення режиму дня, професійні порушення, порушення соціально-рольових функцій [22, 30, 37, 44, 64, 68, 99, 101].

Порушення психомоторики можуть мати такі прояви: надлишкову напругу м'язів (особливо часто – обличчя й «коміркової» зони); тремтіння рук; зміну ритму дихання; тремтіння голосу; зменшення швидкості сенсомоторної реакції; порушення мовних функцій тощо.

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

Професійні порушення можуть виражатися в збільшенні кількості помилок під час виконання звичних дій на роботі, у хронічному дефіциті часу, у низькій продуктивності професійної діяльності. Погіршується погодженість рухів, їхня точність, узгодженість необхідних зусиль.

Порушення соціально-рольових функцій під час стресу виражається в зменшенні кількості часу, що приділяється на спілкування із близькими й друзями, підвищенні конфліктності, зниженні сензитивності під час спілкування, появі різних ознак антисоціальної поведінки. При цьому людина, яка перебуває в тривалому стресі, менше враховує соціальні норми й стандарти, що може проявлятися у втраті уваги до свого зовнішнього вигляду. Дистрес негативно позначається й на соціальних зв'язках особистості з іншими людьми. Під час переживання глибокого стресу можуть значно погіршуватися стосунки із близькими людьми й колегами по роботі аж до повного розриву, причому основна проблема залишається нерозв'язаною, а в людей виникають важкі переживання провини й безвихідності [99, 135].

Встановлено такі поведінкові ознаки стресу [99, с. 173]:

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

Під час стресу зазвичай страждають усі аспекти інтелектуальної діяльності, зокрема такі базові властивості інтелекту, як пам'ять і увага [30, 39, 61, 79, 85, 98, 99, 119, 168].

Варто також зазначити можливе порушення нормальної взаємодії півкуль мозку під час сильного емоційного стресу в бік домінування правої, «емоційної» півкулі і зменшення впливу лівої, «логічної» половини кори великих півкуль на свідомість людини. Усі вищезгадані процеси не лише є наслідком розвитку психологічного стресу, але й перешкоджають його успішному й своєчасному розв'язанню, тому що зниження розумового потенціалу утруднює пошуки виходу зі стресової ситуації.

Визначено, що інтелектуальні ознаки стресу виявляються [99, с. 173]:

- у порушеннях уваги (труднощах зосередження, підвищеному відволіканні, звуженні сфери уваги);

- у зниженні якості мислення (порушеннях логіки, сплутаному мисленні, труднощах прийняття рішень, частих помилках у визначеннях, зниженні творчого потенціалу);

- у погіршенні показників пам'яті (у зниженні показників оперативної пам'яті, проблемах із відтворенням інформації).

Порушення комплексних фізіологічних функцій нормальної діяльності окремих органів і їхніх систем, з одного боку, та відображення цих порушень у свідомості, з іншого боку, призведуть до комплексних фізіологічних і біохімічних порушень: зниження імунітету, підвищеної стомлюваності, частих нездужань, зміни маси тіла тощо [99, с. 175].

З'ясовано, що фізіологічні ознаки стресу виявляються через [99, с. 175]:

- суб'єктивно визначені зміни (утруднене дихання, болі в серці, головні болі, неприємні відчуття в кишечнику, загальний дискомфорт);

- об'єктивні зміни в окремих системах і органах (підвищення артеріального тиску, частоти серцевих скорочень, зміни судинного тону, надлишкова м'язова напруга, порушення секреції травних залоз тощо);

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

Емоційні прояви стресу стосуються характеристик загального емоційного фону, що набуває негативного, похмурого, песимістичного відтінку. В умовах тривалого стресу людина стає більш тривожною, порівняно з її нормальним станом, зневірюється в успіху й у випадку особливо затяжного стресу може впасти в депресію [40, 51, 58, 68, 99, 168, 191, 211].

У людини, що переживає стрес, відзначаються сильні емоційні спалахи, найчастіше – негативного характеру. Це можуть бути емоційні реакції дратівливості, гніву, агресії, аж до афективних станів. Тривалий або

повторюваний короткочасний стрес може призводити до зміни всього характеру людини, у якому з'являються нові риси або підсилюються ті, що вже були: інтроверсія, схильність до самозвинувачень, занижена самооцінка, підозрілість, агресивність тощо [99, с. 175].

За наявності певних передумов усі вищеописані зміни виходять за межі психологічної норми й набувають рис психопатології, які найчастіше проявляються у вигляді різних неврозів (астенічного, неврозу тривожного очікування тощо) [99, с. 174].

Емоційні ознаки стресу виявляються через [99, с. 174]:

- зміни загального емоційного фону (похмурий настрій, відчуття постійної туги, депресії, хвилювання, підвищення тривожності);
- вираження негативних емоцій (роздратованість, приступи гніву, агресії, почуття відчуження, самотності);
- зміни в характері (підозрілість, зниження самооцінки, посилення інтроверсії);
- виникнення невротичних станів (невроз тривожного очікування, астеничний невроз).

У руслі загальноприйнятого підходу стрес розглядається як психологічний стан організму, при якому існує невідповідність між його здатністю реагувати на вимоги навколишнього середовища і рівнем таких вимог [65, 68, 73, 99, 157].

Розуміння стресу було диференційовано Н. Selye шляхом уведення понять «еустрес» і «дистрес». Еустресом називається стан втрати рівноваги, який переживається суб'єктом в умовах відповідності висунутих до нього вимог та наявних ресурсів для їх реалізації. Поняття «дистрес» стосується таких психічних станів і процесів, за яких постійно або тимчасово порушується рівновага між вимогою до індивіда і його ресурсів внаслідок недостатності останніх [67, 99, 114, 115, 206].

У своїх роботах R. Lazarus, M. Perez вказують, що стрес – це багатозначне поняття, що охоплює чотири основні значення [99, 179, 195].

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

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

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

Стрес як трансактний процес. Стрес може бути представлений процесом зіткнення індивіда з навколишнім світом. R. Lazarus вважає, що стрес як трансактний процес починається зі специфічного оцінювання якої-небудь події і власних ресурсів з її подолання. У результаті формуються емоції, виникають адаптивні реакції. У цьому випадку стрес є процесом, що перебуває в постійній взаємодії індивіда з навколишнім світом [99, 180, 181].

У контексті розгляду стресу у вигляді трансактного процесу структура стресового епізоду (як мікроподії повсякденного життя після впливу стресора) може бути представлена послідовністю його елементів [99, с. 176]:

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

Сутність копінгу розглядається R. Lazarus як когнітивні й поведінкові зусилля з керування специфічними зовнішніми або внутрішніми вимогами (і конфліктами між ними), що оцінюються як такі, що перевищують ресурси особистості [99, 178, 182].

Стреси можуть викликати розлади фізичної, психічної й соціальної складової цілісності людини. Наприклад, падіння зосередженої на своїх проблемах людини з подальшим переломом кісток призводить до порушення фізичної цілісності, а сильна образа – до психічних і соціальних наслідків. Стресові реакції, або відповіді на вплив стресу, можуть бути фізіологічними,

поведінковими, когнітивними й емоційними. Поведінкові (агресія, уникнення, втеча, дезорганізація), фізіологічні (автономне збудження, нейроендокринні зміни), когнітивні (порушення концентрації уваги, пам'яті, неправильне тлумачення), емоційні (страх, гнів, туга) [99, с. 177].

Типовими емоційними стресовими реакціями є переживання страху, суму або гніву. Когнітивними наслідками стресу можуть бути порушення концентрації уваги, розлади запам'ятовування, помилки мислення. Поведінкові реакції поділяються на втечу й напад. Складні і специфічні фізіологічні реакції на стрес виявляються через суб'єктивні й об'єктивні зміни та порушення окремих систем або комплексу фізіологічних функцій [99, с. 177].

Отже, сучасні уявлення про стрес охоплюють чотири основні його значення: 1) стрес як подія, що несе додаткове навантаження; 2) стрес як реакція; 3) стрес як проміжна змінна; 4) стрес як трансактний процес. В останньому випадку стрес є процесом взаємодії індивіда з навколишнім світом. Під час розгляду стресу в значенні трансактного процесу структура стресового мікроепізоду представлена такими елементами: 1) усвідомлення стресора і його оцінювання; 2) порушення гомеостазу, пов'язані зі стресом емоції й когнітивні процеси; 3) копінгова реакція; 4) результат копінгу й нове оцінювання ситуації [99, с. 177].

Особливості проявів стресу виражаються в поведінковій, емоційній, когнітивній та фізіологічній сферах. Рівень проявів компонентів стресу викликає професійний стрес, що є перспективою для подальших теоретичних та емпіричних досліджень автора [9, 99].

1.2. Наукові погляди зарубіжних вчених на професійний стрес та його наслідки

Вивченням професійного стресу як специфічного виду стресу займалося і продовжує займатися велика кількість зарубіжних вчених. Розроблення цієї проблематики стає особливо актуальним у кризові періоди розвитку суспільств,

що висувають підвищені вимоги до мобілізації адаптаційного потенціалу професіоналів. Проблеми, спричинені професійним стресом, не обмежуються певною професією або конкретною країною, він викликає довгострокові наслідки в усьому світі [1, 8, 9].

У процесі досліджень виявлено низку організаційних факторів, що сприяють підвищенню рівня стресу: небезпечні умови праці; службові переміщення; понаднормовий робочий день; міжособистісні конфлікти з колегами або керівниками; підвищений ризик втрати стабільного місця роботи, матеріального й соціального статусу тощо. Аналогічно, підвищення рівня стресу в організації пов'язане зі збільшенням обороту, прогулами, хворобами, зниженням продуктивності та низьким моральним-психологічним станом [1, 74, 190].

На особистому рівні професійні стресові фактори зумовлюються симптомами психічного виснаження, депресією, тривожністю, серцевими захворюваннями, виразками і хронічним болем. Крім того, багато людей переживають стрес у боротьбі між роботою й потребами сім'ї, загрозою безробіття. Отже, будь-яке дослідження взаємозв'язку між умовами діяльності та професійними стресами має враховувати такі індивідуальні фактори, як стать, вік, раса, дохід, освіта, сімейний та батьківський статус [1, 55, 155, 170].

Фізіологічні аспекти стресу вперше були висвітлені американським вченим W. Cannon – засновником учення про гомеостаз. Він визначав гомеостаз як тенденцію організму до підтримання балансу. Феномен «битви-втечі» розглядався ним як реакція організму, що готує м'язи до дії у відповідь на сприйняту загрозу. Цей механізм дає можливість індивіду або боротися з загрозою, або бігти від неї [1, 49, 142].

Можна зробити припущення, що людина здатна запобігати виникненню стресів шляхом уникнення стресових ситуацій. Але в умовах сучасного світу така перспектива абсолютно неможлива. Для задоволення власних потреб, досягнення гідного рівня життя та реалізації можливостей професійна діяльність відіграє значну роль у житті кожної людини. Водночас зростають вимоги до

роботи, підвищується навантаження, постійно актуалізується потреба в досягненні мети, посилюється тиск із боку керівників, збільшується рівень відповідальності, що зумовлює прямопропорційну залежність щодо кількості стресогенних факторів, які впливають на працівників. Усі ці фактори безумовно впливають на підвищення рівня професійного стресу.

З одного боку, професійний стрес може виступати в значенні мотиваційного компонента для зростання, розвитку та підвищення професійного рівня, а також для досягнення високого рівня продуктивності в широкому спектрі завдань, а з іншого, стати руйнівною силою, що знижує ефективність роботи людини та якість її життя. Саме таке розуміння «стресу» лежить в основі концепції відомого канадського вченого Н. Selye. В одній зі своїх праць він написав: «З якою б складністю не зіштовхнувся організм, з нею можна впоратися за допомогою двох основних типів реакції: активної, або боротьби, і пасивної, у вигляді втечі або готовності терпіти її». Н. Selye вважав, що «стрес - це аромат і смак життя, і уникнути його може лише той, хто нічого не робить» [1, 3, 115].

Термін «стрес» у такому вигляді, як ми його використовуємо на сьогодні, Н. Selye сформулював у 1936 році. Хоча згадки про стрес зустрічаються в більш ранніх працях багатьох дослідників, Н. Selye першим науково обґрунтував теорію стресу та поклав початок вченню про стрес, визначивши його як «неспецифічну реакцію організму у відповідь на будь-яку зміну умов, що потребує пристосування» [1, 114, 206].

У своїй концепції Н. Selye розподілив розвиток стресу на три часові стадії: реакцію тривоги як відповідь на дію подразника; стадію резистентності як здатність організму протидіяти впливу стресора; стадію виснаження як неспроможність адаптуватися до сили або тривалості дії стресового фактора. Водночас експерименти Н. Selye показали, що здатність організму до адаптації не безмежна. Його виснаження незворотне і призводить до загибелі або до старіння й загибелі [1, 114, 206].

Пізніше Н. Selye представив ідею, що стрес може призвести до позитивних або негативних результатів, заснованих на когнітивних інтерпретаціях фізичних

симптомів або фізіологічного досвіду. Він вводить терміни «дистрес» та «еустрес» як підгрупи стресу, щоб диференціювати широкий спектр стресових факторів і проявів стресу [1, 114, 206].

Н. Selye вперше розрізнив ці дві підгрупи в статті, написаній у 1975 році. Дослідник стверджував, що стрес, який не вирішується через копінг або адаптацію, варто ідентифікувати як дистрес, він може призвести до тривоги й депресивної поведінки. Навпаки, якщо стрес підвищує функціонування людини, його можна вважати еустресом. Обидва можуть однаково впливати на організм і є акумулятивними за своєю природою, залежно від способу адаптації людини до стресора, який його викликав. Організм сам по собі не може фізично розрізнити дистрес та еустрес. Їх диференціація залежить від сприйняття стресора, але вважається, що один і той же стресор може викликати як еустрес, так і дистрес [1, 60, 115, 166].

Н. Selye поклав фундаментальний початок вченню про стрес. Проте він завжди вважав, що стрес є фізіологічною конструкцією. Поступово інші дослідники поглиблювали знання про стрес, вводячи й залучаючи психологічні концепції до моделі стресу.

Так, у 1971 р. А. Kagan та L. Levi розширили уявлення Н. Selye про стрес, розробивши теоретичну модель, у якій описуються психологічні фактори як посередники фізичних захворювань. Ними була створена психосоціальна модель, яка стала важливим внеском у розвиток вивчення стресу, тому що завдяки їй феномен почали розглядати як процес взаємодії з нерозривним зв'язком між усіма причинними факторами. Стрес почали розглядати як особливий вплив на продуктивність діяльності людини [1, 74, 76, 171].

L. Levi у своїх дослідженнях висловив припущення, що наслідками професійного стресу можуть бути психосоматичні захворювання. Він стверджував, що механізми, що пов'язують зі стресом і хворобами, пов'язані з когнітивними, емоційними, поведінковими і фізіологічними реакціями [1, 74].

У 1970 році відомим американським психологом R. Lazarus було розроблено когнітивну теорію психологічного стресу, яка стоїть на одному рівні

значущості для науки з концепцією стресу Н. Selye і є її логічним продовженням [1, 74].

Оснoву цієї теорії складають положення про роль суб'єктивної пізнавальної загрози несприятливого впливу і власної спроможності подолання стресу. R. Lazarus стверджує, що стрес значно складніший, ніж просто стимул і реакція. Однією з головних причин, чому люди сприймають певні події як стресові, є те, що вони розглядають їх як загрозу [1, 74, 179].

У подальшому R. Lazarus робить припущення, що адаптація до середовища визначається емоціями. Психологічний стрес характеризується вченим як емоційне переживання, що виникає в результаті появи певної загрози та впливає на ефективність діяльності людини. У його теорії когнітивні процеси зумовлюють як якість, так і інтенсивність емоційних реакцій. R. Lazarus вважає, що наявність стресу обумовлена наявністю емоцій. Отже, емоції і стреси взаємозалежні [1, 73, 74, 180].

У своїх працях R. Lazarus виділяє специфіку психологічного стресу і відмінність від його біологічних та фізіологічних форм. Він робить припущення щодо опосередкованої детермінації стресових реакцій. На його думку, між стимулом, який діє на організм, та відповідною реакцією існують проміжні змінні, які мають психологічну природу. Однією з таких змінних R. Lazarus вважає оцінювання загрози, яка є передбаченням людиною можливих наслідків ситуації, що на неї впливає. Поняття загрози виступає головним у концепції R. Lazarus і розглядається як вирішальний фактор психологічного стресу. З його допомогою вчений описує складний комплекс явищ, пов'язаний із поведінковою реакцією людини в екстремальних умовах. Так, на його думку, загроза обумовлює активізацію захисних механізмів, спрямованих на усунення чи зменшення прогнозованих небезпечних впливів. Природа захисних механізмів залежить як від ситуативних, так і від особистісних факторів [1, 73, 74].

Важливою думкою в праці вченого є вимога стосовно врахування індивідуальності кожної особистості, неповторності структури її характеру, що обумовлює істотну різницю впливу стресових факторів та ступінь їх значення.

R. Lazarus визначає динамічність стресу, його взаємозв'язок із змінами психологічного стану людини та залежність від них [1, 73, 74, 179].

Подальші дослідження стресу були спрямовані на вивчення процесу, пов'язаного із подоланням стресових станів, тобто так званої копінг-стратегії (від англ. coping - опанування, подолання). У 1966 році R. Lazarus у своїй книзі «Psychological Stress and the Coping Process» звернувся до копіngu для пояснення стратегій подолання стресу в ситуаціях напруги та тривоги. З виходом у світ цієї книги почалася поступова зміна моделі стресу, розробленої Н. Selye, у бік розгляду копінга як центральної ланки стресу, зокрема як стабілізуючого фактора, який може допомогти особистості підтримувати психосоціальну адаптацію в період впливу стресу. R. Lazarus визначає копінг як «прагнення до розв'язання проблем, що робить індивід, якщо вимоги мають величезне значення для його гарного самопочуття (як у ситуації, пов'язаній із суттєвою небезпекою, так і в ситуації, спрямованій на великий успіх), оскільки ці вимоги активують адаптивні можливості». Отже, «копінг», або «подолання стресу», розглядається як діяльність особи з підтримання або збереження балансу між вимогами середовища й ресурсами, що задовольняють ці вимоги [1, 91, 152, 163, 179].

Проблеми копінг-стратегії займають особливе місце в вивченні професійного стресу. Адже копінг – це необхідні інвестиції власних зусиль для розв'язання особистих та міжособистісних проблем, щоб опанувати та звести до мінімуму стрес і конфлікти.

Трансактний підхід R. Lazarus докорінно змінив характер досліджень професійного стресу. Фокус інтересів змістився з традиційного вивчення механізмів гомеостатичного регулювання і стадій адаптаційного пристосування на аналіз індивідуально-психологічних факторів, що обумовлюють розвиток стресу [1, 60, 105, 152].

Т. Сох та J. Маскау на базі когнітивної теорії стресу R. Lazarus створили трансактну модель професійного стресу. Відповідно до цієї моделі, стрес розглядається як частина комплексної й динамічної системи взаємодії людини й навколишнього середовища. Поняття «стрес» описується як феномен, що

сприймається індивідуально, опосередкований психологічними особливостями особистості. На відміну від попередніх підходів, трансактна модель підкреслює наявність зворотного зв'язку між усіма компонентами системи, тобто розглядає стрес не як лінійну реакцію, а як замкнуту систему [56, 91, 127, 151].

У своїй моделі Т. Сох та J. Маскау виділили 5 стадій. Перша стадія - вплив вимог зовнішнього середовища на людину. Друга стадія – усвідомлення людиною цих вимог та власних можливостей їм протистояти. Третя стадія – зміни психологічного та фізіологічного стану організму. Четверта стадія – реакція протидії стресовій ситуації. П'ята стадія – зворотний зв'язок, що впливає на всі інші стадії динамічної системи стресу й формування результату кожної з них. У разі порушення рівноваги між усвідомленими вимогами й можливостями виникає стрес [56, 91, 127, 151].

Когнітивна теорія психологічного стресу отримала свій подальший розвиток і вдосконалення в працях багатьох зарубіжних дослідників. Так, відомі американські вчені С. Peterson і М. Seligman висунули теорію «песимістичного стилю пояснення негативних подій». Результати їхніх досліджень показали, що тривалість життя людей, які мають оптимістичну мотивацію значно вища, ніж тих, що пояснювали свої невдачі стабільними, глобальними чи внутрішніми негативними причинами. Вченими з'ясовано позитивні ролі сильних рис характеру на сприйняття стресових ситуацій [180, 181, 182].

A. Welford увів специфічну форму підходу до вивчення професійного стресу з точки зору потреб. Вчений зробив припущення, що людський організм буде працювати краще у випадку збалансованих потреб, а стійкість психіки підтримується ідентичним фізіологічним гомеостазом. Надзвичайно високий або надзвичайно низький рівень потреб впливатиме на продуктивність праці [1, 214].

J. Sharit і G. Salvendy визначають професійний стрес як багатовимірний феномен, що викликає фізіологічні та психологічні реакції організму на важкі професійні умови. Вони класифікують професійний стрес у фізіологічних, психологічних і соціальних типах. На їхню думку, обов'язки, які вимагають

вищого рівня, ніж здатність людини, а також ті, що вимагають нижчого рівня, можуть викликати стрес [1, 208].

Т. Сох і А. Griffiths виділяють три різні ідеї для визначення професійного стресу: інженерний, фізіологічний і психологічний підходи. Основою інженерного підходу є те, що стрес вважається особливістю середовища з точки зору очікуваних від індивідуума потреб та передусє негативним наслідком для здоров'я. Вони стверджують, що «стрес - це те, що відбувається з людиною, а не те, що відбувається в ній». Стрес - це комбінація причин, а не поєднання захворювань [1, 149, 150].

Фізіологічний підхід ґрунтується на поглядах Н. Selye, що результатами стресу є біологічні або фізіологічні зміни, які відбуваються з людиною. Представники такого підходу припускали, що негативні фізіологічні реакції виникають в індивідуума в результаті негативних впливів навколишнього середовища. Він заявляв, що стрес є гнучким у короткостроковій перспективі, в якій можна зберегти себе від загрози й уникнути небезпеки. Зростаючі вимоги викликають тривалий стрес, що призводить до негативних наслідків для здоров'я. Н. Selye назвав цей синдром "хворобою адаптації" [115, 114].

Третій підхід Т. Сох і А. Griffiths - це психологічний підхід, коли стрес розглядається не лише як реакція, але й як активний стан, який є результатом взаємодії людини з навколишнім середовищем. Автори назвали цей стан «стресовим процесом» і підтримали когнітивну теорію стресу [1, 149, 150].

Отже, Т. Сох і А. Griffiths вважали, що поняття інженерного та фізіологічного підходів досить різноманітні, адже в них стверджується, що люди реагують на загрозу повільно, і тут не враховуються певні ефекти емоційних чи ситуаційних факторів на продуктивність діяльності й добробут. Водночас у психологічних підходах визначено, які індивідуальні відмінності впливають на стрес-процес через індивідуалістичні елементи, зокрема особистість, гендер, ділові здібності тощо. Тобто фахівці реагують на стресогенні чинники відповідно до їхніх особистісних характеристик.

J. French, R. Caplan та R. Harrison розробили модель пристосування людини до навколишнього середовища, в якій йдеться про те, що рівень відповідності між людиною та її робочим середовищем може суттєво впливати на здоров'я, процвітання та продуктивність. Ця модель забезпечує захисну систему для зменшення суб'єктивного дисбалансу через відхилення, оцінювання бажань і управління, а об'єктивний дисбаланс може бути скорочений шляхом вивчення нових знань. Суть цієї теорії полягає в тому, що стрес виникає тоді, коли робоче середовище не відповідає бажанням людини і чим більша невідповідність між людиною та навколишнім середовищем, тим вище ймовірність стресу й потреби в боротьбі з ним. Ця модель досить поширена, але підхід є недосконалим, тому що гармонія між людиною й середовищем дещо інертна. Вона зосереджена на стабільних відносинах і ігнорує динамічний процес діяльності й розвитку фахівця та взаємодії в робочому середовищі. На думку багатьох вчених, практична підтримка цієї теорії обмежена [1, 137, 141, 162].

P. Wang запропонував так звану «вітамінну модель стресу», яка демонструє вплив стресових факторів на здоров'я людини. У ній говориться, що вплив стресорів схожий на вплив вітамінів. Виділено дев'ять характеристик роботи, з яких три елементи (безпека, заробітна плата та значення завдання) схожі за своєю дією на вітаміни С і Е (недостатня кількість може завдати організму шкоди, а надлишок не несе ніякої загрози). Решта факторів (вимоги до роботи, автономія, соціальна підтримка, використання навичок, різноманітність навичок та зворотний зв'язок із завданнями) схожі на вплив вітамінів А та D, оскільки їхній надлишок може бути шкідливим. Ця модель є більш складною, порівняно з іншими моделями стресу. Вплив професійних факторів на здоров'я може бути пом'якшений індивідуальними особливостями, як-от цінності, здібності та базове психічне здоров'я. Вітамінна модель має привабливу основу, але її підтвердження досить неоднозначне [1, 212].

Ще одним із головних понять у вивченні професійного стресу є поняття контролю способів та результатів діяльності. Дослідження показують, що відсутність контролю за роботою може визначатися як джерело стресу та

критичний ризик для здоров'я деяких працівників. У своїх працях R. Karasek розробив модель вимоги-контроль, яка ґрунтувалася на взаємозв'язку психосоціальних професійних вимог з елементами контролю над виконанням завдань (взаємодії між двома факторами – відповідальністю і контролем). Вимоги й контроль – це окремі змінні і джерела стресу, а різниця між ними дає змогу спільно й окремо досліджувати їхні наслідки. Вчений робив припущення, що негативні реакції на напругу виникають тоді, коли психологічні вимоги високі, а вплив працівника на прийняття рішення мінімальний. Співробітники, які не можуть контролювати своє життя на роботі, частіше відчують стресові навантаження і частіше відчують погіршення здоров'я. Дослідження показали, що велике професійне навантаження, а також низький контроль призводять до незадоволеності роботою [1, 172].

Модель збалансованості зусилля-винагороди розглядається в дослідженнях R. Peter, і J. Siegrist, вона є альтернативою моделі вимоги-контролю. Науковці стверджують, що дисбаланс між зусиллями та винагородами працівника призводить до погіршення стану його здоров'я. У моделі існують два типи зусиль: внутрішні та зовнішні зусилля. Внутрішні зусилля - це рівень мотивації індивідуумів та їхня потреба в контролі, тоді як зовнішні зусилля стосуються вимог роботи. Вчені пояснюють потужний вплив факторів винагороди, пов'язаних із гідною та безпечною роботою, на результати психосоматичних розладів і стомлюваності, а також стверджують, що особи з високим рівнем зусиль і низькою винагородою відчують у 21 раз більше нервової втоми, порівняно з тими, що мають низькі зусилля й високу винагороду [197, с. 441-449].

S. Llorens, A. Bakker, W. Schaufeli та M. Salanova розробили модель професійних потреб-ресурсів, що базується на різних теоріях і спрямована на збалансування взаємодії професійних вимог щодо ресурсів, здоров'я та організаційної відповідальності працівників [184, с. 378].

Отже, зазначені вчені визначили, що вимоги - це елементи роботи, які зумовлюють напругу й можуть призвести до функціональних і психологічних

розладів. Ресурси – це елементи роботи, які допомагають досягти цілей на роботі, задовольняють вимоги та сприяють прогресу. Тобто діяльність вимагає ресурсів – це модель, яку можна використовувати в будь-якому робочому контексті, незалежно від конкретних вимог або ресурсів.

Проблематика вивчення стресу є однією з актуальних сфер дослідження у сфері організаційної психології, психології праці та кризової психології, де стрес набуває значення функціонального стану з вираженою структурою, що містить активаційний, емоційний і когнітивний компоненти. Він посідає одне з головних місць у сучасних психологічних дослідженнях, що проводяться як у вітчизняній науці, так і закордоном протягом останніх десятиліть. Така актуальність зумовлена тим, що для різних видів трудової діяльності характерні специфічні професійні вимоги та інтенсивність навантажень, які впливають на емоційне напруження та фізіологічне виснаження працівників [31, 44, 74].

У процесі вивчення професійного стресу необхідно враховувати індивідуальні особливості різних професій, беручи до уваги специфіку умов праці. Так, професія працівників освіти пов'язана з соціальною відповідальністю, високим рівнем нервово-емоційної напруги, інноваційністю діяльності. Висока відповідальність, робота в умовах дефіциту часу, ненормований робочий день, відсутність емоційної розрядки, велика кількість контактів протягом дня, необхідність швидкого перемикання уваги на розв'язання різних завдань та міжособистісні взаємини призводять до неминучого виникнення професійного стресу. Ефективність діяльності вчителів залежить від таких психологічних детермінант, як активаційні та мотиваційні характеристики індивіда, рівень соціальної адаптованості, фрустраційна толерантність, суб'єктивне ставлення до стресової ситуації, особливості психічних процесів і властивості нервової системи [203, с. 269-274].

Вивченням проявів професійного стресу у представників спорту займалися S. Cosh, P. Tully, J. Mann, K. Bryant, B. Johnstone, P. Ivey, S. Sayers та ін. Така зацікавленість викликана тим, що спорт – це діяльність в умовах яскраво вираженого стресу, особливо якщо йдеться про змагання міжнародного рівня.

Постійне зростання спортивних результатів, престижність високих перемог і досягнень, відповідальність за якісну підготовку до виступів у змаганнях збільшують психічну напруженість і висувають високі вимоги до психологічної підготовки спортсменів. Проблеми психічного стресу і тривоги займають особливе місце в практиці підготовки, навчання й виховання висококваліфікованих спортсменів [147, 159].

Стрес фахівців у галузі охорони здоров'я вивчали D. Bradley, J. Roberts, R. Caplan, K. Jones, R. Lang, J. Gilpin, A. Gilpin, L. Tetrick, J. LaRocco та ін. У роботі лікарів присутні такі фактори, як спілкування з великою кількістю людей, інтенсивний графік роботи, відповідальність за кожне прийняте рішення. Медичні працівники часто змушені працювати в нічну зміну, що дизгармонізує нормальні біоритми і призводить до порушення циклу сну і неспанья. Крім того, медики щодня бачать чужі страждання і смерть, начальство часто висуває до них підвищені вимоги, а умови праці і його оплата не відповідають рівню відповідальності, яку несе кожен лікар [139, 143, 177].

Дослідження психологічного стресу у представників професійних груп, що обумовлені екстремальними умовами виконання діяльності, представлені в роботах A. Arcuri, D. Lester, G. Kaufman, T. Beehr та ін. Екстремальні ситуації характеризуються сильним впливом психотравмувальних подій та обставин, які впливають на психіку працівника, що іноді може призводити до дезадаптації. У фахівців екстремального профілю можна виділити два механізми накопичення професійного стресу: хронічний стрес і травматичний [6, 133, 175].

Однією з бізнес-груп, якій приділено недостатньо уваги під час дослідження стресу, є підприємці. Підприємництво має значний вплив на економіку. Розуміння стресів, спричинених підприємницьким стилем життя, та надання допомоги підприємцям у розробленні більш ефективних стратегій подолання наслідків може мати економічні, а також індивідуальні переваги в подальші роки.

Визнаючи необхідність розуміння природи цього впливового бізнес-сегмента, вчені почали зосереджуватися на характері підприємництва.

Підприємець визначається як новатор, що створює новий бізнес і бере на себе повну владу та контроль над підприємством, що вимагає значного ризику. Інвестуючи велику частину власних заощаджень та інших активів у свій бізнес, підприємці стикаються з можливістю втрати цих активів. Дослідження показали, що підприємницькі ролі та професійне середовище підприємців є безумовною причиною виникнення стресу [140, 153, 188].

Важливу роль у дослідженні підприємництва відіграють психологічні та соціологічні теорії, зокрема: теорія планової поведінки P. Davidsson; теорія самореалізації W. Gartner; теорія розрахункової системи та соціального капіталу L. Busenitz тощо. Ці теорії створені з метою пояснення підприємництва в контексті успіху та невдачі. Хоча психологічна й соціологічна література багато зробила у сфері підприємництва, проте концентрація уваги на ролях та рольовій поведінці залишається незначною [154, 160, 164].

Однією з найкорисніших теорій для вивчення природи підприємницького стресу є теорія ролей. Теорія ролей визначається неоднозначність ролі, рольового конфлікту й перевантаженням ролі як джерела стресу. У своїх працях B. Biddle зазначає, що теорія ролей висвітлює одну з найважливіших характеристик соціальної поведінки - той факт, що люди поведуться по-різному й передбачувано, залежно від відповідної соціальної ідентичності та ситуації. S. Shane та S. Venkataraman зазначають, що для підприємців теорія ролей полягає в об'єднанні ресурсів для отримання прибутку за рахунок ринкових можливостей. R. Katz і R. Kahn визначають неоднозначність ролі як "відсутність інформації стосовно оцінювання своєї роботи, обсягу відповідальності та очікувань відправників ролі". R. Caplan і K. Jones стверджують, що неоднозначність викликає напруженість, тривогу та проблеми із фізичним здоров'ям. Напруга може виникати залежно від того, наскільки ефективно підприємці можуть визначати та осмислити свою роль як ініціаторів впровадження [138, 143, 154, 160, 164, 174, 207].

Підприємець має бути продавцем, учасником переговорів, менеджером, розпорядником тощо. Ці перехресні вимоги можуть призвести до

перевантаження ролі. R. Katz і R. Kahn припускають, що численні очікування призводять до рольових перенавантажень, які бувають сумісними й несумісними, але завершення всіх завдань виходить за межі можливостей особистості. Зростання рольового навантаження ускладнює збереження високого рівня якості роботи. Своєю чергою, рольові перевантаження та турбота про якість призводять до високого рівня стресу [1, 174, 215].

Отже, кожен підприємець має свій рівень стресостійкості й індивідуально реагує на несподівані ситуації в бізнесі. Один мобілізується й відразу готовий до боротьби, інший впадає в стан паніки й не може знайти вихід, третій просто не помічає дисбалансу. Важливо, що стрес породжує не сама ситуація, а те, як ми її оцінюємо.

У бізнесі ідеальний такий стан, при якому власна ефективність перебуває на більш високому рівні, а стрес – на більш низькому. Стрес – це просто одна з умов гри, яку необхідно прийняти, щоб бути продуктивним підприємцем. І стрес, якщо його вчасно розпізнати, перетворюється на союзника.

J. Demartini предметно досліджував стрес, властивий усім підприємцям і бізнесменам. Він сформулював ключові причини дестабілізації [1, 156].

1. Хаос і невміння розставляти пріоритети. Крім важливих і стратегічних завдань, є багато дрібних та термінових. Невміння виділяти серед них важливі і небажання делегувати повноваження призводить до стресу.

2. Завищені цілі та вимоги до себе та підлеглих. Необ'єктивне оцінювання ситуації викликає почуття незадоволеності собою, агресію щодо інших, створює враження, що хтось навмисно зриває плани й завдання організації.

3. Відсутність особистої аналітики і планування. Ігнорування щоденного та щотижневого підбиття підсумків позбавляє змоги аналізувати помилки та вдало планувати роботу підприємства.

4. Непередбачені зовнішні чинники, що безпосередньо впливають на розвиток бізнесу. Бажання все контролювати призводить передусім до дезорієнтації.

Професійний стрес є «доповненням» до підприємництва, адже підприємці, як правило, працюють у висококонкурентних або нових умовах, в яких існує значний ризик і невизначеність. Крім того, на відміну від найманих працівників, підприємці несуть персональну відповідальність за успіх і виживання своїх фірм і більше ідентифікуються зі своєю роботою, працюючи важче і довше, ніж наймані працівники [1, 3, 9, 132, 158, 173, 194].

Отже, у результаті аналізу наукових поглядів зарубіжних вчених на стрес та його наслідки з'ясовано, що професійний стрес – це напружений стан, який виникає в людини під впливом негативних факторів, пов'язаних із професійною діяльністю. Він є дисбалансом між вимогами роботи та здібностями й навичками працівника для розв'язання цих вимог. Існує велика кількість теорій та моделей професійного стресу, метою яких є визначення сутності цього поняття. Загалом можна виділити два підходи у вивченні професійного стресу. У межах першого відбувається зіставлення психологічних характеристик стану індивіду з його фізіологічними показниками й ефективністю діяльності. Другий підхід ґрунтується на прагненні вивчити психологічну природу стресу [3, 9].

Переважає більшість зарубіжних вчених вважає, що професійний стрес негативно впливає на психологічне та фізичне здоров'я працівників, а також на ефективність діяльності організацій. Їхні дослідження спрямовані на визначення характеру професійного стресу, його причин і наслідків стресу, а також стратегії профілактики, оцінювання ризику та методів управління [3, с. 12].

Стрес на робочому місці неминучий через вимоги сучасного професійного середовища. Стрес, який людина сприймає як прийнятний, може навіть загартовувати працівників, мотивувати працювати і вчитися залежно від наявних ресурсів та особистісних характеристик. Проте, коли стрес стає надмірним, це призводить до негативних наслідків. Стрес впливає на різних людей по-різному. Вплив професійного стресу може призвести до дисфункціональної поведінки на роботі та сприяти погіршенню фізичного та психічного здоров'я [3, 9].

Висновки до розділу 1

1. Аналіз представлених джерел засвідчив, що нині існує велика кількість різноманітних наукових підходів щодо розуміння стресу, стресогенних детермінант і копінг-стратегій його подолання.

Інтерпретація стресу від адаптаційного синдрому Н. Selye до наших днів зазнала суттєвих змін і доповнень. Психологічний стрес вчені визначають не тільки як реакцію, але як процес, у якому вимоги середовища розглядаються особистістю, виходячи з її ресурсів і можливостей розв'язання проблемної ситуації, яка визначає індивідуальні розходження в реакції на стресову ситуацію.

Отже, сучасні уявлення про стрес охоплюють чотири основні його значення: 1) стрес як подія, що несе додаткове навантаження; 2) стрес як реакція; 3) стрес як проміжна змінна; 4) стрес як трансактний процес. В останньому випадку стрес є процесом взаємодії індивіда з навколишнім світом. Під час розгляду стресу у вигляді трансактного процесу структура стресового мікроепізоду представлена такими елементами: 1) усвідомлення стресора і його оцінювання; 2) порушення гомеостазу, пов'язані зі стресом емоції й когнітивні процеси; 3) копінга реакція; 4) результат копіngu й нове оцінювання ситуації. Особливості стресу проявляються в поведінковій, емоційній, когнітивній та фізіологічній сферах. Рівень проявів компонентів стресу викликає професійний стрес, що є перспективою подальших теоретичних та емпіричних досліджень автора.

З'ясовано, що дослідження стресу у представників різних професійних груп дали змогу визначити його різновиди: гострий, хронічний; інформаційний, професійний; еустрес і дистрес тощо.

Встановлено, що зовнішні і внутрішні умови діяльності, підприємницькі ролі, конкурентне середовище є, без сумніву, причинами виникнення стресу.

Визначено, що теоретичним підґрунтям дослідження стресу в підприємців є теорії конкурентної спроможності, планової поведінки, самореалізації, теорія розрахункової системи та соціального капіталу, теорія ролей (рольового

конфлікту, перевантаження ролі як джерела стресу, роль як ініціатора і впровадження своїх ідей у підприємницькій діяльності).

Зарубіжними вченими сформульовані провідні детермінанти професійного стресу підприємців:

1. Хаос і невміння розставляти пріоритети. Крім важливих і стратегічних завдань, є багато дрібних та термінових. Невміння виділяти серед них важливі й небажання делегувати повноваження призводить до стресу.

2. Завищені цілі та вимоги до себе та підлеглих. Необ'єктивне оцінювання ситуації викликає почуття незадоволеності собою, агресію стосовно інших людей, створює враження, що хтось навмисно зриває плани й завдання організації.

3. Відсутність особистої аналітики і планування. Ігнорування щоденного та щотижневого підбиття підсумків позбавляє змоги аналізувати помилки та вдало планувати роботу підприємства.

4. Непередбачені зовнішні чинники, що безпосередньо впливають на розвиток бізнесу. Бажання все контролювати призводить передусім до дезорієнтації.

Отже, у результаті аналізу наукових поглядів зарубіжних вчених на стрес та його наслідки з'ясовано, що: професійний стрес – це напружений стан, який виникає в людини під впливом негативних факторів, пов'язаних із професійною діяльністю. Він є дисбалансом між вимогами роботи та здібностями й навичками працівника для реалізації цих вимог. Існує велика кількість теорій та моделей професійного стресу, метою яких є визначення сутності цього поняття. Загалом можна виділити два підходи у вивченні професійного стресу. У межах першого відбувається зіставлення психологічних характеристик стану індивіда з його фізіологічними показниками та ефективністю діяльності. Другий підхід ґрунтується на прагненні вивчити психологічну природу стресу.

Переважає більшість зарубіжних вчених вважає, що професійний стрес негативно впливає на психологічне та фізичне здоров'я працівників, а також на ефективність діяльності організацій. Їхні дослідження спрямовані на визначення

характеру професійного стресу, його причин і наслідків стресу, а також стратегії профілактики, оцінювання ризику та методів управління.

Основні наукові результати розділу опубліковані у працях автора [1, 3, 6, 8, 9, 135].

РОЗДІЛ 2

ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНЕ ПІДГРУНТЯ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІОГРАФІЧНОГО АНАЛІЗУ ДІЯЛЬНОСТІ ТА СТРАТЕГІЙ ПОДОЛАННЯ ПРОФЕСІЙНОГО СТРЕСУ В ОБСТЕЖУВАНИХ

2.1. Загальна характеристика методик дослідження професійного стресу у фаховій літературі

Під час організації наукового дослідження використовується поєднання строгоформалізованих і малоформалізованих засобів діагностування. Строгоформалізовані (об'єктивні) засоби діагностування дають змогу отримувати інформацію, за допомогою якої можна кількісно і якісно порівняти досліджуваних один з одним. Для них характерні регламентація, об'єктивізація і стандартизація процедури. Малоформалізовані (діалогічні) засоби діагностування дають змогу досліджувати психічні процеси і явища, що слабо піддаються об'єктивізації або є мінливими за змістом [59, 68, 81, 99, 122].

До загальних принципів наукового вивчення психічних явищ вчені Л. Карамушка, В. Крайнюк, М. Корольчук, С. Максименко, О. Сафін та інші відносять відображення об'єктивної істини, перевірку закономірностей, що вивчаються на практиці, сувору об'єктивність під час вивчення психіки, дослідження психічних явищ у процесі діяльності людини, вивчення всіх психологічних феноменів у розвитку. Головним принципом психологічного дослідження вважається його об'єктивність [64, 68, 70, 82, 99, 110, 125].

Як правило, методи психологічного дослідження поділяють на декілька основних груп – теоретичні, емпіричні, інтерпретаційні тощо [48, 70, 82].

Зважаючи на загальновизнаний підхід стосовно необхідності комплексного, усебічного вивчення людини, а також складність, багатогранність проблем психофізіологічного забезпечення діяльності та адаптаційних можливостей людини, найбільш придатною для репрезентації системи

дослідницьких методів, що використовувалися для розв'язання поставлених нами завдань, вважаємо класифікаційну схему [53, 59, 70, 99-101].

Ця схема охоплює чотири великі групи методів: організаційні, емпіричні, методи обробки даних та інтерпретаційні [70, с.112].

Методи емпіричного дослідження професійного стресу, безумовно, містять загальноприйняті і класичні, а саме: спостереження, анкетування, психологічне тестування, експертне оцінювання та експериментальний метод [70, 99].

Існують об'єктивні та суб'єктивні методи оцінювання рівня стресу. До об'єктивних відносять оцінювання стану серцево-судинної й дихальної систем організму, аналіз активності вегетативної нервової системи, оцінювання психомоторних реакцій організму людини під час стресу та інші методи оцінювання психофізіологічного статусу під час стресу [53, 59, 99-101].

Виходячи із концепції стресостійкості, найбільш перспективними для практичного використання діагностики професійного стресу вважаємо дослідження його проявів за прямими й побічними показниками відповідних методик.

Останнім часом усе більшої популярності набувають комплексні методи з використанням прямих і побічних показників методик дослідження професійного стресу [59, 64, 68, 101].

Це пов'язано з тим, що відповідна реакція організму на вплив стресора сама по собі є комплексною й системною, вона охоплює всі ієрархічні рівні організму. Тому особливий інтерес викликає вивчення взаємодії різних систем: вищої нервової діяльності, психомоторики, серцево-судинної, нейрогуморальної, м'язової тощо.

Найбільш простим і оперативним методом оцінювання функціонального стану людини під час стресу є вимір частоти його серцевих скорочень (пульсу). Особливий інтерес дослідників викликає метод вивчення варіабельності серцевого ритму як інструмент дослідження механізмів і шляхів реалізації емоційного стресу. Привабливість цього методу обумовлена доступністю його

застосування і великою інформаційністю, що дає змогу реєструвати не лише показники роботи серця як окремого органу, але і стан систем регуляції вегетативного гомеостазу в цілому [53, 59, 68, 99, 101].

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

З поведінкових порушень під час професійного стресу досить точний кількісний вимір можливий стосовно ступеня напруги м'язів, який визначають за вираженістю *тремору*.

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

Під час професійного стресу в людей з урівноваженим типом вищої нервової діяльності швидкість сенсомоторної реакції зростає, а в осіб із переважанням процесів збудження над гальмуванням в умовах стресу показники сенсомоторної реакції погіршуються.

Ці дослідження мають важливе теоретичне значення, тому що показують, що перехід стресу в дистрес або еустрес залежить не тільки від характеристик самого стресора, але і від особливостей первинної стресостійкості типу ВНД людей, що переживають стрес [13, 53, 60, 68, 99, 193, 201].

Крім стану серцево-судинної, дихальної і м'язової систем людини, рівень стресу можна оцінювати за функціонуванням системи терморегуляції і за величиною шкірно-гальванічної реакції (або опору шкіри). Відзначається, що в процесі актуалізації старого стресу (під час спогадів про психотравмувальну ситуацію) відбувалося різке збільшення частоти й амплітуди шкірно-гальванічної реакції.

Нині широко застосовуються суб'єктивні прямі й побічні методи оцінювання рівня стресу, що охоплюють психологічне тестування та інтроспекцію. На сьогодні існує багато варіантів тестів, що виявляють тривожність, кожний із яких по-різному відображає компоненти тривожного стану під час стресу. В одних тестах враховуються тільки суб'єктивні компоненти тривоги, в інших – її вегетативні прояви. На жаль, у найбільш розповсюджених на сьогодні клінічних тестах, що визначають рівень тривожності, не розмежовуються феномени, властиві активації симпатичної або парасимпатичної нервової системи, що ускладнює виявлення зв'язків між показниками тривожності, які визначаються за цими шкалами, і фізіологічними проявами страху і тривоги [48, 59, 68, 85, 99, 100].

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

Як з'ясувалося, у кожної людини є індивідуальна ієрархічна структура страхів особистості, що визначає, на які впливи передусім у людини розвивається психологічний стрес. Для визначення цієї структури був створений опитувальник, що дає змогу виявити систему актуальних страхів особистості – АСО [68, 99].

Найбільш розповсюдженими побічними методиками вважаються такі, як: вивчення тривожності Спілбергера-Ханіна, «Самооцінки депресії Цунге», опитувальник на вивчення актуальних страхів особистості – АСО, тест на дослідження суб'єктивного стану особистості (САН), «16-факторний особистісний опитувальник Кеттелла», «Адаптаційна мобільність», «Дослідження комунікативних і організаторських здібностей», «Дослідження міжособистісних взаємин Т. Лірі», «Емоційно-вольова саморегуляція».

У сучасній психодіагностиці існує небагато тестів, які спрямовані на безпосередній прямий вимір рівня професійного стресу, а саме: «Тест на дослідження стресостійкості», «Бостонський тест на стресостійкість», «Тест самооцінювання стресостійкості С. Коухена і Г. Вілліансона», «Методика на

вивчення вегетативних проявів стресу», «Дослідження комплексної оцінки стресу». Безпосередньо виміри рівня стресу здійснюються за тестом на «Професійний стрес», «Причини стресу на вашій роботі Ю. В. Щербатих» [68, 99].

У деяких випадках застосування бланкових тестів ускладнене або ж не дає змоги провести повний аналіз причин стресу. У таких ситуаціях більш інформативними виявляються методи інтроспекції, що дають змогу провести структурний самоаналіз причин стресу і його перебігу [28, 53, 68, 99, 100, 122].

Прогнозування стресостійкості особистості має велике наукове і прикладне, практичне значення в різних сферах людської діяльності.

На сьогодні існують різні методи прогнозування стресостійкості як реакцій людини на стрес. До цих методів належать: використання ідентичних стресорів; дозованих тестових стресів; уявне моделювання стресорних ситуацій; прогнози на основі психологічних тестів і опитувальників; математичні моделі; створення модельної стресорної ситуації [99, с. 182].

Іншим способом оцінювання прогнозу стійкості до професійного стресу є уявне моделювання емоційно значущих ситуацій – актуалізація стресу шляхом простих спогадів або з використанням методик нейролінгвістичного програмування (НЛП). В останньому випадку досліджуваному пропонується згадати ситуацію, коли він відчував максимальне хвилювання. Застосування спеціальних методів НЛП – так званих «якорів», що за своєю суттю є кінестетичними умовними подразниками, а також залучення всіх основних сенсорних каналів дає змогу викликати в людини досить подібну з реальною картину вегетативних реакцій і за нею судити про характер реагування тієї або іншої людини на стрес. Недоліком такого методу прогнозування є необхідність тривалої індивідуальної роботи з досліджуваним і готовність експериментатора використовувати зазначені способи, що створює обмеження для масового використання цього методу [99, с. 182-183].

Багато авторів [28, 61, 99, 176] визначають низку стресорів, що використовуються в спортивній і військовій психології для перевірки стресостійкості людини:

- змагальна обстановка виконання завдань і створення підвищеної мотивації до перемоги;
- несподівані сильні впливи (гучні звуки, світлові спалахи, холодні дотики, електрошкірні подразники);
- показ психотравмувальних картин або кадрів із фільмів;
- виконання дій, що мають реальний стресогенний вплив (стрибки з парашутом, «обкатування танками», «обкурювання» газами в протигазах, обстріл із закріпленого на верстаті кулемета);
- настанова на невідворотність болючого впливу (покарання електричним струмом на випадок помилки під час виконання тесту).

Зрозуміло, що далеко не усі із запропонованих цими авторами методів можна застосовувати в повсякденній практиці психолога для оцінювання стресостійкості. З прийнятних методів можна відзначити спеціальне створення труднощів у виконанні мотивованої діяльності під виглядом дефіциту часу або координаційної складності, а також емоціогенне інструктування за умови високої особистої значущості контрольних дій, які виконуються [99, с. 183].

Останнім часом з'явилися нові перспективи для прогнозування стресових реакцій із використанням методів математичного аналізу варіабельності серцевого ритму. Використовуючи спектральні характеристики серцевого ритму для індикації активності різних контурів керування, можемо підійти до розв'язання завдання щодо оцінювання і прогнозування функціонального стану організму під час інформаційних навантажень. Отримані в результаті лабораторного моделювання дані надалі піддаються математичній обробці [50, 53, 59, 99].

На сьогодні усе більшої популярності набуває метод множинної регресії, що дає змогу будувати досить точні математичні моделі на підставі зіставлення великої кількості вихідних даних [82, 99, 100].

«З метою прогнозування нещасних випадків необхідно виявити психологічні причини їх виникнення. Нині Л. Ф. Кожанівські та Я. О. Серіков пропонують два основних підходи для проведення психологічного аналізу - клінічний та статичний» [117, с. 158].

Загальні підходи до оцінювання впливу стресорів на особистість мають особливе психодіагностичне значення для з'ясування проявів професійного стресу. У середині 1960-х років був розроблений перший нормативний метод – «Оцінна шкала повторного соціального пристосування» (Social Readjustment Rating Scale – SRRS), що охоплює 43 життєві події, до яких, як було встановлено в процесі дослідження, необхідно заново пристосовуватися (основна вага під час нормування надається шлюбові; розкид значень від 0 до 100; Westhoff., 1993). Визначивши значення за шкалою, можемо оцінити індивідуальний ризик занедужати яким-небудь психічним або соматичним розладом після нагромадження таких подій. Після критики SRRS за багатьма пунктами (надання значення події теоретично не погоджено; події є частково наслідком якогось розладу тощо) виникло безліч інших інструментів вимірювання. Деякі з них засновані на шкалі SRRS. Методики розрізняються за аспектами [99, с. 184]:

- методичні: опитувальник або інтерв'ю, кількість зареєстрованих подій, стандартизовані форми відповідей або вільне відтворення, часовий проміжок реєстрації (від декількох місяців до декількох років), критерії введення (часовий проміжок, тяжкість, вид тощо);
- змістові: тривалість, вид (утрата, придбання; погроза, виклик тощо), тяжкість стресової події, ступінь зміни, кумуляція подій, інтенсивність стресу, здивованість подією; події: індивідуальні або колективні, нормативні або випадкові, нові або повторні (досвідченість у цій події), бажані або небажані, залежні або незалежні, тимчасові або хронічні; контрольованість; зв'язок із психічним розладом;
- оцінні: кількість стресових подій (сумарні величини), значення адаптації, значення стресу (у цілому, для окремих сфер); життєві сфери подій (робота, родина тощо), надання значення (тяжкість, тривалість, ступінь зміни тощо),

значення інтенсивності (втрата, придбання, збиток тощо), позитивні або негативні значення змін тощо.

Основні методи психодіагностики стресу і стресостійкості, що використовуються в англо- і німецькомовних країнах, а також прізвища їхніх авторів подано нижче [68, 99, 100, 152].

1. Оцінна шкала повторного соціального пристосування – Social Readjustment Rating Scale (SRRS) і Т. Н. Holmes, R. Н. Rahe (1967). Опитувальник самооцінювання критичних життєвих подій, про що згадувалось напочатку.

2. Перелік життєвих подій і труднощів – Life Events and Difficulties Schedule (LEDS) – G.W. Brown, Т.О. Harris (Cohen S. et al., 1995). Напівструктуроване інтерв'ю для ретроспективної реєстрації критичних життєвих подій і хронічних стресорів.

3. Мюнхенський список подій – Munchner Ereignis Liste (MEL) – von Maier-Diewald et al. (Westhoff G., 1993). Опитувальник самооцінювання або стандартизоване інтерв'ю для ретроспективного оцінювання критичних життєвих подій. Методика має 49 пунктів і шкали, що відображають кількість, інтенсивність, контрольованість, ступінь бажаності подій.

4. Шкала повсякденних труднощів – Daily Hassels Scale – A.D. Kanner, J.C. Coyne, С. Schafer, R.S. Lazarus (Westhoff G., 1993). Опитувальник самооцінювання або стандартизоване інтерв'ю з приводу повсякденних труднощів, що дає їхню ретроспективну оцінку за 117 пунктами з урахуванням кількості та інтенсивності стресорів.

5. Перелік повсякденних стресів – Daily Stress Inventory (DSI) – Brantley, Jones (Kosarz P., Hrabal V., Traue H.S., 1997). Опитувальник самооцінювання з підбиттям підсумків за день під час вечірньої реєстрації, що має 60 пунктів і дві шкали: кількість та інтенсивність стресів.

6. COMES/COMRES (COMputer-assisted REcoding System – система запису за допомогою комп'ютера) – M. Perrez, M. Reicherts (1989). Метод полягає у веденні щоденника самореєстрації стресових подій за допомогою мініатюрного (кишенькового) комп'ютера. Цей метод, на відміну від попередніх, дає змогу

здійснювати комплексне оцінювання впливу повсякденних стресорів за багатьма пунктами безпосередньо після стресових подій.

Особливо часто використовуються методики «Перелік життєвих подій і труднощів» (LEDS) і «Мюнхенський список подій» (MEL), які істотно відрізняються один від одного. LEDS створений як напівструктуроване інтерв'ю й орієнтується на пояснення умов, що супроводжують стресові життєві події, які відбулися за останній рік. Події не задані, а вказуються досліджуваними. MEL також проводиться як інтерв'ю, але може бути запропоноване досліджуваним і у формі опитувальника. MEL складається з переліку стресових подій, що переживаються через певний час (найчастіше за останні 12 місяців). Події оцінюються за фактом їхньої наявності, інтенсивності пережитого стресу, його контрольованості і бажаності [68, 99, 100, 152].

Отже, зважаючи на комплексний підхід до психологічного діагностування професійного стресу, його рівень визначають за прямими й побічними показниками методик. Існує незначна кількість прямих показників методик на визначення його рівня. Як побічні показники професійного стресу використовують блок інформативних методик, які спрямовані на його прояви через вираженість чотирьох факторів стресостійкості - особистісних, соціальних, типологічних, поведінкових. Останнім часом з'явилися перспективні методи аналізу причин і проявів професійного стресу (лабораторно-математичне моделювання, клінічний і статистичний аналіз). Загальні підходи до оцінювання впливу стресу на особистість, що використовуються закордоном, розрізняються за змістовим, оцінним і методичним підходами, а схожі вони за тим, що критеріями рівня стресу є оцінювання подій за їх наявністю, інтенсивністю, контрольованістю, бажаністю й суб'єктивним сприйняттям [99, с. 186].

2.2 Особливості психодіагностичного інструментарію та концептуальна модель дослідження професійного стресу в підприємців роздрібних торговельних мереж

Організаційно робота виконувалася шляхом послідовної реалізації трьох етапів: теоретичного, емпіричного й підсумкового. Кількість обстежуваних та основні завдання за етапами дослідження представлено в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Кількість обстежуваних та основні завдання за етапами дослідження *

№ п/п	Етапи та завдання дослідження	Кількість обстежуваних
I.	<i>Теоретичний етап</i> - здійснити теоретичний аналіз наукових підходів до вивчення професійного стресу; визначити організаційно-методичне підґрунтя, розробити концептуальну модель дослідження психологічних детермінант професійного стресу та стратегії його подолання;	n=0
II.	<i>Емпіричний етап</i> – розкрити зміст, структуру детермінант і прояви професійного стресу в підприємців роздрібних торговельних мереж; розробити професіограму професійного стресу підприємців роздрібних торговельних мереж.	n=130 обстежуваних
III.	<i>Підсумковий етап</i> – сформулювати програму подолання професійного стресу в підприємців сфери торгівлі й підготувати науковий звіт.	
	Всього обстежено:	n=130

*Джерело: розроблено автором

Відповідно до мети й завдань дослідження здійснено теоретичний аналіз наукових підходів до вивчення професійного стресу, на підставі чого з'ясовано, що найбільш перспективним для практичного використання діагностики професійного стресу в обстежуваних є дослідження його проявів за прямими й побічними показниками визначених методик. Так, прямі показники методик спрямовані на визначення чутливості або кількісної оцінки професійного стресу.

Водночас побічні показники дають змогу визначити особливості сприйняття стресогенних чинників, що в сукупності дає змогу визначити детермінанти професійного стресу та розробити стратегію його подолання [5].

Із невеликої кількості прямих методик діагностування професійного стресу ми обрали три, які в сукупності дають можливість визначити його рівень та індивідуальні особливості подолання.

Так, методика «Комплексна оцінка проявів стресу» дає змогу визначити та оцінити найбільш притаманні ознаки стресу, що поділені на чотири групи (інтелектуальні, поведінкові, емоційні, фізіологічні), та в підсумку визначити комплексну оцінку їхнього стресу [68].

Наявність інтегральних або ж поведінкових ознак професійного стресу оцінювалася як 1,0 бал, емоційних – 1,5 бали і фізіологічних – 2,0 бали. Показник від 0,5 до 5 балів свідчить про відсутність стресу в цей момент життя; від 6 балів до 12 балів засвідчує наявність помірною компенсованого стресу, який долається без додаткових заходів раціональним звичайним способом (відпочинок); від 13 балів до 24 балів – це показник некомпенсованого стресу із суттєво вираженими симптомами, що потребують використання спеціальних методів додання стресу; 25-40 балів – показник сильно вираженого стресу, функціональні резерви організму перебувають на межі можливостей і для успішного його подолання бажана психологічна допомога. Щодо показників 40-60 балів, то вони вказують на перехід організму до третьої, найбільш небезпечної стадії професійного стресу – виснаження адаптаційних можливостей особистості [68].

Окрім зазначеної методики, рівень проявів професійного стресу ми визначали за «Тестом на стресостійкість» Ю.В. Щербатих. Фактично, цей тест дає змогу оцінити рівень стресочутливості – особистісної риси, яка визначає ступінь реагування людини на стрес. Стресочутливість є зворотним показником стресостійкості. Отже, чим вищі показники цього тесту, тим вища чутливість людини до стресу й менша стресостійкість [68].

Інтерпретація за окремими шкалами виглядає так:

а) за першою шкалою, що визначає підвищену реакцію обстежуваного на обставини, які неможливо змінити ($x = 15-30$ балів);

б) друга шкала вказує на схильність особи все надмірно ускладнювати, що сприяє розвитку професійного стресу ($x = 14-25$ балів);

в) третя шкала може свідчити про схильність до психосоматичних захворювань ($x = 12-28$ балів);

г) за четвертою шкалою визначали схильність до деструктивних способів додання стресу ($x = 10-22$ бали);

д) показники п'ятої шкали визначають здатність особистості до конструктивного розв'язання професійного стресу ($x = 23-25$ балів);

е) узагальнені показники стресочутливості за даними автора визначено в таких межах: 0-35 балів – стійкість до стресу; 35-85 балів – середні (нормативні) показники, а понад 86 балів – підвищена чутливість до стресу [68].

Методика «16-факторного особистісного опитувальника» Р. Кеттелла спрямована на визначення факторів особистості та дає багатогранну інформацію про індивідуально-психологічні особливості обстежуваних, які називають конституційними факторами. Кожен фактор оцінювався від 0 до 12 балів і за таблицею переводився в стени (від 0 до 10 ст.) з такими оцінними критеріями: від 1-3 ст. – низькі показники; 4-6 ст. – середні показники; 7-10 ст. – високі показники [64].

За результатами методики будується профіль особистості або індивідуальний профіль особистості, або ж за середніми показниками «профіль вибірки», під час інтерпритації якого враховується ступінь вираженості кожного фактору, особливості їхньої взаємодії, а також орієнтація на середні (нормативні) показники. При цьому здійснюється аналіз показників як окремих факторів, так і їхньої визначеної сукупності, а також комплексу взаємозв'язків. Так, наприклад, комплекс емоційно-вольової сфери об'єднується за такими факторами С, G, I, O, Q3, Q4; комунікативних властивостей і міжособистісної взаємодії – А, Е, F, H, N, L, Q2; інтелектуальних особливостей В, М, Q1.

Окрім того, під час адаптації методики вченими (Д. Райгородським, Б. Карвасарських) визначено окремі симптомокомплекси, зокрема: афективна поведінка (I+, D+, C), схильність до агресії (E+), асоціальна, аморальна поведінка (G-), схильність до правопорушень групового характеру (I+), схильність до алкоголізації (O+, Q+, C-, F) [71, 68].

Методика «Подолання стресу» (Stress-Resistance Coping Scale) С. Хобфолла – це інструмент для вимірювання стрес-опору людини, тобто її здатності долати стрес. Вона оцінює стратегії подолання за 9 підшкалами, організованими в трьох вимірах: орієнтація на проблему (асоціальна, активна – пасивна), використання соціальних ресурсів (просоціальна – асоціальна) та орієнтація на інших залучених осіб (пряма – непряма).

Результати методики дають змогу визначити рівень стрес-опору досліджуваних, а також дізнатися, які стратегії додання стресу можуть бути для них найбільш ефективними [68].

Методика «Дослідження комунікативних і організаторських здібностей» спрямована на визначення рівня розвитку комунікативних та організаторських здібностей у обстежуваних. Методика складається з 40 запитань. Рівень розвитку комунікативних та організаторських здібностей можна розподілити за 5 шкалами [97]:

- 1 шкала – низький рівень прояву;
- 2 шкала – нижче середнього рівня;
- 3 шкала – середній рівень прояву;
- 4 шкала – високий рівень прояву;
- 5 шкала – дуже високий рівень прояву.

Методика «Оцінювання конфліктності особистості» Г. Ложкіна використовується з метою визначення рівня конфліктності опитуваних. Відповідно до думки автора, високий рівень конфліктності передбачає наявність цілої низки рис характеру, що є передумовою для виникнення конфліктів та підвищення рівня конфліктності в колективі. Методика Г. Ложкіна містить низку критеріїв конфліктності [80].

Рівень амбівалентності – це ступінь неоднозначності позиції людини в конфлікті: чим вища амбівалентність, тим складніше знайти рішення, яке задовольнить усіх учасників конфлікту.

Рівень інтенсивності – це ступінь емоційної напруги, яка супроводжує конфлікт: чим вищий рівень інтенсивності, тим складніше знайти компромісні рішення.

Рівень розбіжності цінностей – це різниця між цінностями та переконаннями сторін у конфлікті: чим більша ця розбіжність, тим складніше знайти рішення, яке б задовольнило всіх учасників.

Рівень некомпетентності – це рівень невміння або недостатньої кваліфікації сторін у конфлікті, що може призвести до неправильного рішення.

Рівень підозрливості – це ступінь недовіри сторін одна до одної в конфлікті: чим вищий рівень підозрливості, тим складніше знайти спільну мову для розв'язання конфлікту.

Ці критерії допомагають оцінити ступінь конфліктності і знайти способи його розв'язання.

Методика «Дослідження міжособистісних взаємин» Т. Лірі використовується для вивчення структури міжособистісних і внутрішньоособистісних взаємин та виявлення переважального типу в самооцінюванні і взаємооцінюванні. У методиці виділяють 8 психологічних октант, що орієнтуються на двох головних осях у міжособистісних взаєминах: домінування - підпорядкування і дружелюбність - агресивність [64].

За результатами проводять підрахунок балів за кожною октантою (шкалою) та визначають показники за двома основними факторами: домінування й дружелюбність.

Типи ставлення до людей, що оточують індивіда (шкали).

1. Авторитарний (л 1).
2. Егоїстичний (л 2).
3. Агресивний (л 3).
4. Підозрілий (л 4).

5. Підпорядковувальний (л 5).
6. Залежний (л 6).
7. Доброзичливий (л 7).
8. Альтруїстичний (л 8).

Методика «Емоційно-вольова саморегуляція» Е. Ейдмана і А. Зверкова [97] спрямована на визначення рівня розвитку вольової саморегуляції людини в емоційно складних ситуаціях.

Методика базується на концепції п'яти базових емоцій (страх, злість, радість, сум і огида) та на ідеї, що емоційна реакція з'являється як реакція на стимул, а не безпосередньо на подію. Отже, людина може контролювати свої емоції, виявивши і змінивши стимули, які їх викликають.

Відповідно до методики, опитуваним потрібно оцінити кожне із запропонованих 30 тверджень. У випадку згоди ставиться «+», а незгоди «-».

Методика містить загальну шкалу (В), субшкали «наполегливість» (Н) і «самовладання» (С).

Кожен індекс – це сума балів, отриманих під час підрахунку збігу відповідей із ключем загальної шкали чи субшкали.

Опитувальник містить 6 замаскованих тверджень, тому сумарний бал за шкалою «В» має бути в межах від 0 до 24, за субшкалою «Н» - від 0 до 16 та субшкалою «С» – від 0 до 13.

Рівні вольової саморегуляції визначаються порівнянням із середніми значеннями кожної шкали. Якщо вони складають більше половини максимально можливої суми збігів, то цей показник відображає високий рівень розвитку загальної саморегуляції, наполегливості чи самовладання [62, 97, 99].

Методика «Експертна оцінка «Адаптаційна мобільність»» спрямована на визначення рівня розвитку адаптаційної мобільності. Опитуваним пропонується оцінити зазначені в експертному аркуші якості майбутнього менеджера за чотирибальною шкалою. Підрахунок отриманих балів передбачає їх сумування і, відповідно до інтерпретаційного аналізу автора, визначення власного рівня

адаптаційної мобільності. Отже, автор пропонує 4 можливі групи рівня розвитку адаптаційної мобільності й короткий опис кожної з них [45, 99]:

12-19 – надання переваги стабільності;

20-29 – повільна адаптація, достатня частка консерватизму;

30-40- здатність адаптуватися, прагнення до новизни, нововведень, інноваційних перетворень;

41-48 – готовність до експериментів, ризиків, нездатність своєчасно розставляти пріоритети.

Методика «Мотиви підприємництва» (Л. Карамушка) спрямована на дослідження мотивації. Анкета була розроблена на основі моделі мотивації підприємницької діяльності. Вона містить пункти, спрямовані на дослідження мотивів комерційного успіху, мотивів свободи та незалежності, мотивів ініціативи й активності, мотивів інноваційності й ризику, мотивів самореалізації, мотивів поваги й самоповаги, мотивів соціальних контактів та групової приналежності, мотивів вимушеності. Кожен із блоків анкети містить 24 питання, що представляють групи мотивів. У перелік мотивів закладено шкалу відповідей (від «майже не впливає» до «дуже впливає»). Це дає змогу визначити силу як кожного конкретного мотиву, так і групи мотивів [45, 99].

Середнє значення сили мотивів за групами є оцінкою значущості певної групи. Автор зазначає, що хоч нормальних даних для опитувальника не існує, проте можна скористатися такими експериментальними показниками рівня домагань:

- 3 - 9 балів – низький рівень;
- 10 - 16 балів – середній рівень;
- 17 – 21 бал – високий рівень.

Отже, у роботі використано прямі методики, які безпосередньо спрямовані на визначення кількісних характеристик професійного стресу – «Тест на стресостійкість» та якісних показників його проявів – «Комплексна оцінка проявів стресу». Дослідження індивідуальних копінг-стратегій долаючої поведінки професійного стресу проведено за методикою «Подолання стресу»

(С. Хобфолл). При цьому психологічні детермінанти професійного стресу визначали за комплексом відповідних методик. Особистісні характеристики досліджували за методикою «16-факторний особистісний опитувальник Кеттелла» [64]; адаптаційні особливості – за методикою «Адаптаційна мобільність» [45]; комунікативні здібності – за методикою «Дослідження комунікативних і організаторських здібностей» [97]; особливості взаємодії – за методикою «Дослідження міжособистісних взаємин» Т. Лірі [64]; емоційно-вольову сферу – за методикою «Емоційно-вольова саморегуляція» Е. Ейдмана і А. Зверкова [97]; рівень конфліктності – за методикою «Дослідження конфліктності особистості» (Г. Ложкін, Н. Пов'якель) [80]; мотиваційну сферу вивчали за методикою «Мотиви підприємництва» (Л. Карамушка, Н. Худякова) [48] (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

Методики та обсяг досліджень *

№ з/п	Назва методики	Кількість досліджуваних (n)	Кількість показників у методиці
1.	«Тест на стресостійкість»	130	8
2.	«Комплексна оцінка проявів стресу»	130	2
3.	«Подолання стресу» (С. Хобфолл)	130	9
4.	«16-факторний особистісний опитувальник Кеттелла»	130	16
5.	«Емоційно-вольова саморегуляція» Е. Ейдмана і А. Зверкова	130	3
6.	«Мотиви підприємництва» (Л. Карамушка, Н. Худякова)	130	8
7.	«Адаптаційна мобільність» (Л. Карамушка, Н. Худякова)	130	9
8.	«Дослідження міжособистісних взаємин» Т. Лірі	130	8
9.	«Дослідження комунікативних і організаторських здібностей»	130	2
10.	Дослідження конфліктності особистості (Г. Ложкін, Н. Пов'якель).	130	5
	Всього	130	70

*Джерело: розроблено автором

Для визначення змісту й особливостей структурних компонентів і взаємозв'язків чинників професійного стресу, які досліджено за 70 показниками в межах 10 методик, що спрямовані на з'ясування рівня проявів професійного стресу в обстежуваних, здійснено процедуру кореляційного (КА) і факторного аналізу (ФА).

Така процедура, на думку багатьох вчених [62, 68, 88, 123], передбачає виконання трьох обов'язкових етапів, а саме:

а) збір емпіричних даних на вибірці досліджуваних за комплексом обґрунтованих методик;

б) формування факторів їхнього обертання з метою виокремлення певної кількості факторів, які визначають внутрішню структуру досліджуваних об'єкта і предмета (у нашому випадку показники професійного стресу).

Такий підхід дає змогу виокремити невелику групу 4-6 інформативних факторів [62, 68, 88, 123] і перейти до наступного етапу.

в) змістовно інтерпретувати отримані результати. При цьому до кожного фактора входять вихідні змінні з певною вагою (не менше 0,4), яка відображає ступінь впливу фактора на розвиток професійного стресу в обстежуваних і дає змогу за сукупністю ваги змінних визначати назви фактора та здійснювати його інтерпретацію за якісними характеристиками показників (змінних) професійного стресу [62, 68, 88, 123].

Кореляційний і факторний аналіз було здійснено за допомогою пакету статистичних програм SPSS 10 з метою практичної реалізації комп'ютерних методів статистичного аналізу в нашому дослідженні та використання відомих статистичних критеріїв: коефіцієнт кореляції Пірсона, виокремлення головних факторів (компонентів), дисперсії, t-критерію Стьюдента тощо.

Отже, такий підхід ми застосовували з метою виявлення прихованих (латентних) ознак, які характеризують професійний стрес у вибірці, узагальнення різнорівневих показників, зниження кількості змінних за рахунок їх угрупування. При цьому кожен виокремлений фактор відображає психологічні пізнавальні процеси, стани, властивості та утворення, змінні яких є

компонентами професійного стресу в досліджуваних та зумовлюють ступінь їхньої вираженості [62, 68, 88, 123].

З метою проведення емпіричної частини роботи нами розроблено концептуальну модель дослідження психологічних детермінант професійного стресу в підприємців роздрібних торговельних мереж. Вона охоплює такі етапи дослідження: теоретичний, емпіричний, підсумковий; методи дослідження: теоретичні, статистичні, емпіричні (психодіагностичний інструментарій, професіографічний метод). На підставі цього визначено детермінанти професійного стресу, професіограму і психограму та програму подолання професійного стресу (рис. 2.1).

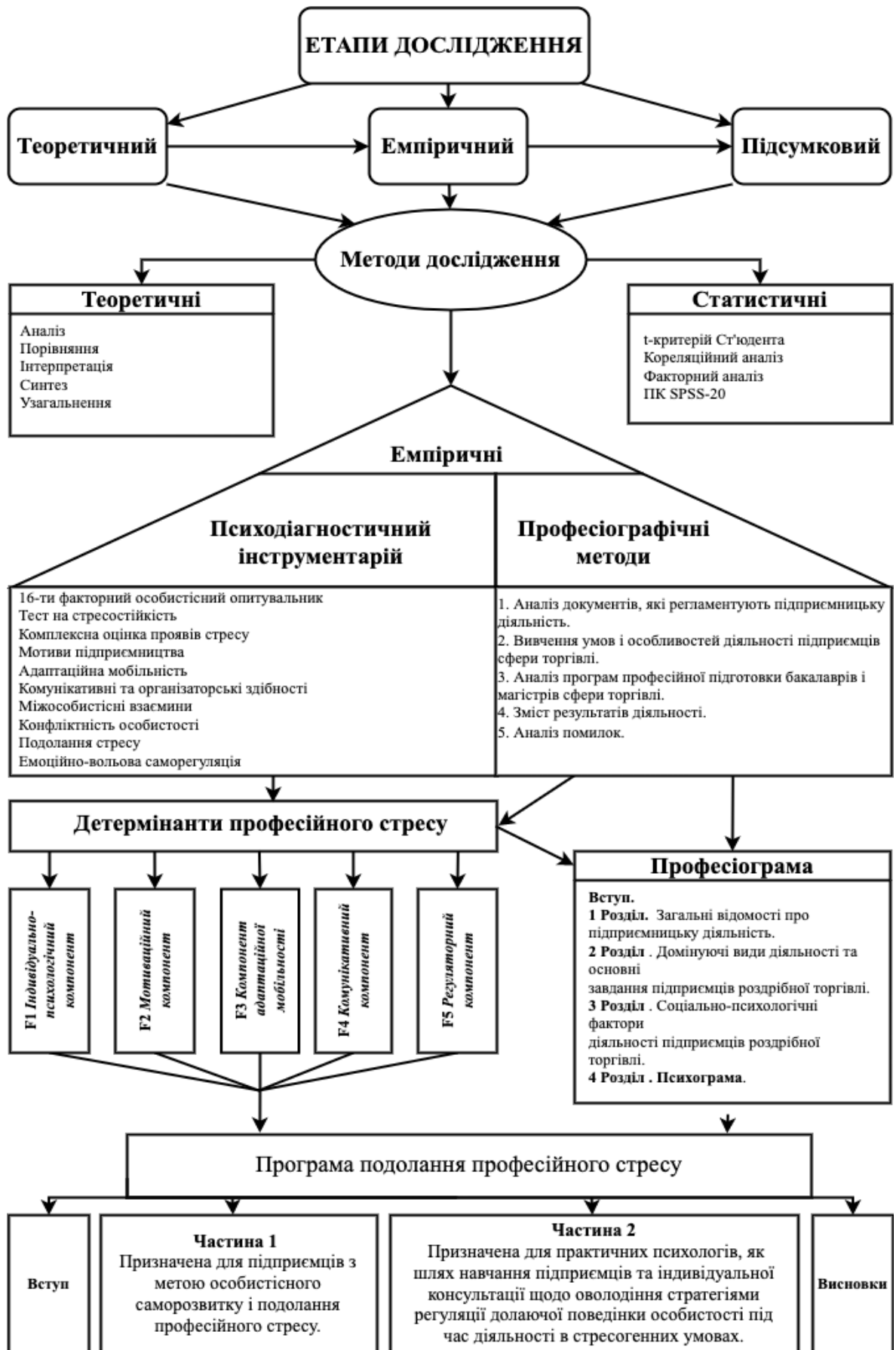


Рис. 2.1. Концептуальна модель дослідження психологічних детермінант професійного стресу в підприємців роздрібних торговельних мереж *

* Джерело: розроблено автором

2.3. Методичні засади професіографічного аналізу особливостей професійної діяльності фахівців

З метою визначення умов і особливостей діяльності підприємців роздрібних торговельних мереж ми застосували метод професіографії.

Відомо, що в процесі психологічного вивчення професії застосування цього методу дає змогу структуровано з'ясувати такі особливості професійної діяльності: по-перше, загальні відомості, зокрема призначення професії, інформацію про особливості професійного середовища; по-друге, з'ясуємо вимоги до загальної та спеціальної підготовки, зміст професійних обов'язків; по-третє, виокремлюємо блок соціально-психологічних факторів діяльності, який визначає ступінь самостійності, підпорядкованості чи залученості до зв'язків колективу, аспекти діяльності, а також характеристики соціально-психологічної та професійної адаптації; по-четверте, виділяємо зміст професійної діяльності, який містить завдання й мету, аналіз помилок у діяльності спеціаліста; по-п'яте, формування психограми, яка є інтерпретаційним аналізом змісту конкретної трудової діяльності і в підсумку охоплює професійно важливі психологічні, соціальні та психофізіологічні якості, які реалізуються в конкретній діяльності й забезпечують її ефективне виконання та виступають в значенні критеріальних вимог до успішного фахівця. За результатом наших досліджень – це вимоги до індивідуально-психологічної, мотиваційної адаптаційної мобільності, комунікативної, регулятивної сфер фахівця.

Як зазначено в роботі Корольчука М. і Крайнюк В. «Теорія і практика професійного психологічного відбору» [63, с. 113-114], комплексний метод вивчення й опису змістових і структурних характеристик професій із метою встановлення особливостей взаємин суб'єкта праці з компонентами діяльності та її функціонального забезпечення називається професіографією. За результатами професіографії складається професіограма – зібрання даних (технічних, технологічних, санітарно-гігієнічних, психологічних, психофізіологічних) про характерні ознаки процесу праці, її умови й організацію.

За даними професіографії, її психологічного аналізу визначається психограма професії - її психологічний опис, що є інтерпретаційним аналізом операціонально технологічного змісту конкретної трудової діяльності і в остаточному варіанті характеризується сукупністю професійно важливих психологічних і психофізіологічних якостей, які реалізуються в певній діяльності й забезпечують її виконання [5, 63].

Принципи професіографії [63, с. 113-114]:

- 1) специфічність (конкретність) опису визначеної діяльності;
- 2) поетапність вивчення діяльності – процесуальна послідовність збору й аналізу матеріалу (етапи: інформаційний, аналітичний, синтетичний, експериментальний, результативний);
- 3) цілеспрямованість опису – відповідність конкретним цілям вивчення (діагностичним, інформаційним, методичним тощо) і конкретному практичному завданню (профорієнтація, профвідбір, профпідготовка тощо);
- 4) селективність (вибірковість) об'єкта вивчення - концентрація на специфіці суб'єктивно-об'єктивних взаємозв'язків у найскладніших завданнях трудового процесу;
- 5) багаторівневість (комплексність) вивчення суб'єктивно-об'єктивних взаємозв'язків на всіх рівнях функціонування системи діяльності;
- 6) динамічність вивчення - з урахуванням розвитку суб'єкта і зміни діяльності;
- 7) системність – вивчення взаємозв'язків і взаємовпливів окремих компонентів діяльності на всіх її ієрархічних рівнях (діяльність, дії й операції, нормальні й екстремальні умови тощо);
- 8) ідентичність методичних прийомів і програм вивчення й опису для конкретного порівняння професій;
- 9) використання якісно-кількісних методів вивчення - взаємне доповнення змістовної та систематичної інформації.

Специфікою складання професіограми з метою розв'язання завдання щодо діагностування і прогнозування професійної придатності є орієнтація на

визначення, виявлення насамперед найбільш стійких, стабільних психологічних якостей, що забезпечують реалізацію конкретного виду діяльності й людей, яких диференціюють за рівнем успішності навчання й ефективності діяльності [5, 63].

Вивчаючи особливості професійної діяльності, використовуючи різні підходи та принципи аналізу, ми працювали над створенням професіограми. Професіографія в кожному окремому випадку має свої особливості, звертає більше уваги на той чи інший аспект, при цьому деякі складові можуть зовсім вилучатися з професіограми. Розглядаючи різноманітні професії, що презентують різноманітні системи, професіографія видозмінюється, але існує загальна схема професіографії.

Вчені за основу прийняли таку схему професіограми [5, 60, 68, 85].

1. Загальна характеристика професії (описова частина професіограми).

1.1. Визначення професії та короткі відомості про її призначення.

1.2. Вимоги до загальної і спеціальної підготовки, роль індивідуальних якостей, склад робочих груп.

1.3. Режим праці та відпочинку, розподіл робочого часу.

2. Основні виробничі операції й умови праці: зміст, завдання та характеристика дій працівників, характеристика робочих місць.

3. Психограма.

3.1. Психологічні функції й системи аналізаторів, що зазнають основного навантаження й мають найбільшу важливість для забезпечення процесу роботи. Пороги відчуття (абсолютні, диференціальні та оперативні пороги в аналізаторах, провідних для цієї професії).

3.2. Характеристика особливостей залучення до роботи різних аналізаторів, їхня взаємодія, ступінь напруги в різні періоди часу. Характеристика необхідної лабільності. Просторове сприйняття і сприйняття часових інтервалів. Найважливіші характеристики і способи його організації.

Характеристика параметрів швидкості, точності, координаційної складності виконуваних операцій. Темп діяльності. Стійкість моторних відповідей при тривалому їх повторенні.

3.3. Переважний вид настанови (на швидкість, точність, надійність, безпеку тощо).

3.4. Швидкість формування та трансформації навичок, їхня міцність.

3.5. Особливості зберігання інформації. Обсяг і характер матеріалу для запам'ятовування. Вимоги до пам'яті (довготривалої, короткочасної, оперативної).

3.6. Характеристика основних способів оброблення інформації, прийняття рішень. Вимоги до широти й чіткості асоціацій, швидкості розумових операцій, продуктивності мислення, його гнучкості і критичності.

3.7. Вимоги до надійності в роботі: допустимі кількісні відхилення від заданого значення; допустимі коливання часу виконання дій.

3.8. Характеристика типових помилок у роботі; за кількісними та якісними ознаками; за мотивацією (негативною, позитивною); за ступенем усвідомленості; залежно від інформаційного завантаження (у результаті надмірного обсягу або швидкості надходження інформації, монотонності в роботі, шумів, за відсутності шумів); залежно від функціонального стану спеціаліста (при нормальному стані організму, у результаті стомлення, впливу факторів середовища, емоційних впливів, під впливом патологічного процесу).

3.9. Наявність і частота ситуацій, що викликають емоційну напруженість, що вимагають великих вольових зусиль, великої відповідальності (ситуації різко мінливі, що вимагають роботи в умовах дефіциту або надмірного часу чи інформації, робота в умовах небезпеки тощо). Вимоги до емоційної стійкості. Вимоги до вольових якостей і рис характеру (сміливість, рішучість, наполегливість, самовладання, винахідливість тощо).

3.10. Особливості професійного спілкування й вимоги до комунікативних рис особистості.

Отже, на підставі аналізу найважливіших елементів досліджуваної професії виявляються психічні якості, що мають вирішальне значення; необхідні й бажані; несумісні з певною діяльністю; комплексні, що визначають успіх діяльності. Потім формулюються вимоги до психічних якостей працівника.

У підсумковій частині розглянуто також можливості формування та компенсації психологічних якостей, важливих для успішної діяльності, і подано рекомендації з безконфліктної переорієнтації особистості для випадку непереборної суперечності між позитивною мотивацією до діяльності й невідповідністю властивостей індивіда її вимогам [68, с. 172-177].

Конституційні права громадян України надають можливість займатись різними видами підприємницької діяльності (ППД), що не суперечать законодавству. Як зазначають С. Максименко, А. Мазаракі, Л. Кулаковська, Т. Кулаковський [63, 81], при цьому кожен підприємець самостійно, за власною ініціативою й мотивами приймає рішення, яким видом ППД займатись і як отримувати прибуток.

На думку представлених вчених, для кращого орієнтування в можливостях і вивчення ППД пропонується їхня класифікація за специфічними ознаками. Так, відповідно до суб'єктів підприємництва вони виокремили: підприємництво без створення юридичної особи (ФОП) і підприємництво зі створенням юридичної особи; залежно від того, чи є потреба в дозволі на ППД державних органів, чи, навпаки, вільна підприємницька діяльність (без потреби згоди держави) і дозвільна ППД.

Окрім того, відповідно до фаз циклу відтворення капіталу розрізняють три види: виробничу, фінансову й комерційну. Саме комерційний вид діяльності притаманний нашим обстежуваним – підприємцям роздрібних торговельних мереж. Зміст такого виду діяльності полягає в торгово-обмінних операціях із купівлі, продажу чи перепродажу товарів чи послуг. Відмінність кожного виду діяльності полягає у відсутності виробництва продукції, послуг, забезпеченні сировиною. Специфіка полягає в необхідності аналізу ринку, визначенні обсягу ціни товару під час закупівлі і його реалізації [81, с. 53].

Особливість роздрібного торговельного підприємництва визначається і залученням до діяльності посередників, що здійснюють торговельні операції від імені третіх осіб, зокрема й через інтернет (торгові агенти, брокери та інші) і

основним завданням яких є поєднати покупців і продавців та здійснення торговельних операцій [81, с. 55].

Автори, які аналізують і описують психологічні, організаційні та економічні аспекти підприємництва, визначають зміст і класифікують роздрібну торгівлю [81, с. 56]. Вони вказують, що роздрібна торгівля спрямована на продаж або перепродаж нової чи уживаної продукції, що призначена в основному для споживання приватними особами чи домашніми господарствами. За класифікацією роздрібну торгівлю вчені розподіляють за місцем торгівлі – у магазинах, кіосках, з лотків, за допомогою розвезення чи доставки споживчих кооперативів, аукціонних фірм тощо, або ж за видами товарів – нових чи уживаних, у спеціалізованих чи неспеціалізованих магазинах.

Окрім того, ми врахували наукові підходи до формування професіограм і психограм, які пов'язані зі стресогенними умовами й особливостями стресотійкості праці. Так, психологи України спрямовують свої дослідження на різноманітні аспекти професійного стресу, як-от: природа й детермінанти його виникнення, розвиток, психологічні технології його попередження й подолання в різних галузях професійної діяльності.

Значна кількість наукових робіт присвячена психологічним особливостям стресогенних впливів наслідків катастроф на Чорнобильській атомній електростанції (В. Моляко, С. Яковенко, М. Корольчук, В. Корольчук, А. Кулаженко та інші); психологічному забезпеченню діяльності в особливих умовах (В. Крайнюк, О. Тімченко, С. Лебедева, Л. Перелигіна); подоланню професійних криз і вигоряння (Л. Березовська, Л. Вербицька, О. Саннікова); проявам стресу в освітній сфері (Л. Карамушка, С. Максименко); детермінантам і особливостям подолання стресу в силових структурах (Н. Іванова, М. Корольчук, С. Миронець, В. Осьодло, В. Стасюк, О. Тімченко та інші), в галузі організаційної та економічної психології (Л. Карамушка, С. Креденсер, С. Максименко).

В окремих роботах було розглянуто професіограми і психограми рятувальників (В. Крайнюк, С. Миронець), працівників міжнародних

гуманітарних місій (С. Миронець), фахівців банківської сфери (К. Кушніренко), машиністів приміських електропоїздів (С. Солдатов); менеджерів міжнародних торговельних організацій (І. Птуха) [103, с. 46-49].

Отже, під час формування професіограми ми виходили з аналізу умов і особливостей ППД, на які вказують такі вчені, як С. Максименко, А. Мазаракі, Л. Кулаковська, Т. Кулаковський, Ю. Пачковський (психологічні, організаційні, економічні аспекти) [81, 96], Р. Дяків (економічно провідні важелі підприємництва) [34], Л. Захаріяш (соціально-психологічні особливості успішного підприємця) [35], С. Заупко, О. Стефанишин і Л. Швайка (аспекти, особливості та механізми підприємництва) [36]; Г. Ложкін (особливості споживацької поведінки) [78], Л. Карамушка і Н. Худякова (психологічний аналіз змісту, особливостей ППД та значення мотивації та чинників її розвитку) [48].

В основу професіографічного аналізу діяльності підприємців було покладено принципи системної професіографії: специфічність, поетапність, цілеспрямованість опису, селективність, комплексність, динамічність, ідентичність та принцип використання якісно-кількісних методів взаємного доповнення змістової та статистичної інформації.

2.4 Аналіз методичних підходів щодо психологічних стратегій подолання професійного стресу в підприємців роздрібних торговельних мереж

Немає сумніву, що професійний стрес є надзвичайно важливою проблемою як для працівників, так і для організацій. Неконтрольований стрес може призвести до погіршення як фізичного, так і психічного здоров'я людей, а також до значних втрат для організацій через високий рівень захворюваності [9, с. 5].

У багатьох країнах світу роботодавці несуть юридичну відповідальність за подолання наслідків стресу на робочих місцях. Ця проблема є важливою частиною як індивідуальної, так і корпоративної відповідальності. Усе більше керівників організацій починають звертати увагу не тільки на фізичне здоров'я

своїх співробітників, але і на їхнє психологічне здоров'я. Професійний стрес існує в усіх видах діяльності. Однак надмірний професійний стрес вважається “токсичною” частиною робочого середовища і часто асоціюється з психологічним та фізичним здоров'ям. Професійний стрес прийнято визначати як шкідливі фізичні та емоційні реакції, які виникають, коли вимоги роботи перевищують можливості, потреби чи ресурси працівника [9, с. 5].

На думку багатьох вчених, стрес порушує рівновагу організму та має фізичний, емоційний та психічний вплив. Коли людина відчуває стрес, вона застосовує способи боротьби з ним, оскільки не може залишатися в постійному стані напруженості. Способи та шляхи, за допомогою яких людина справляється зі стресовими ситуаціями, називаються «подоланням». У разі виникнення стресу особистість застосовує механізми його подолання, які спрямовано на мінімізацію негативних наслідків впливу стресогенних факторів, що трапляються в повсякденному житті. Ці механізми зазвичай називають навичками подолання або стратегіями подолання стресу [9, с. 7].

Вчені Л. Карамушка, М. Корольчук, В. Крайнюк, С. Миронець, В. Осьодло у своїх дослідженнях зазначають, що проблеми, спричинені професійним стресом, не обмежуються певною професією або конкретною країною, він викликає довгострокові наслідки в усьому світі. Саме тому дослідження стратегій подолання професійного стресу є надзвичайно актуальним у кризові періоди розвитку суспільств, що висувають підвищені вимоги до мобілізації адаптаційного потенціалу фахівців [8, 9, 22, 38, 60, 61, 93].

У своїх дослідженнях D. Bradley та J. Roberts [9, 139] відмічають, що переважна більшість організацій намагається зменшити рівень стресу співробітників, адже помічає, що він є значним виснаженням для корпоративної продуктивності.

Основоположники теорії оцінювання стресу та його подолання R. Lazarus та S. Folkman розглядають подолання, як взаємодіючий процес між індивідом та його оточенням, який можна визначити як зусилля, докладені індивідом для узгодження вимог із підтримкою гомеостазу особистості. Це означає, що

характеристики особистості та сприймання нею ситуації є важливими адаптивними компонентами в подоланні негативних проявів професійного стресу. Окрім того, у процесі подолання стресу одним із важливих компонентів є ресурси, якими володіє особистість [9, 182].

При цьому такі вчені, як L. Cohen, M. Lloyd, S. Roth та W. Weiten розглядають подолання як інвестицію власних свідомих зусиль для розв'язання особистих та міжособистісних проблем, прагнення опанувати, мінімізувати або терпіти стрес та конфлікти [9, 202, 213].

Стратегії боротьби зі стресом покращують психологічні симптоми, задоволеність життям та загальний стан здоров'я. Отже, використання стратегій подолання в стресових ситуаціях може запобігти кризі психічного здоров'я.

На думку R. Mariani, A. Renzi та ін., стратегії подолання – це стабілізуювальні методи, які допомагають людям підтримувати психологічну адаптацію під час стресових подій. Вони є поведінковою складовою процесу й можуть бути визначені як фактичні зусилля, зроблені в спробі знизити або мінімізувати рівень стресу, що спричинений певною ситуацією. R. Lazarus та S. Folkman припускають, що особи, які ефективніше справляються зі стресовими життєвими подіями, будуть мати нижчий рівень тривоги чи депресії [9, 182, 209].

Стратегії подолання є предметом багатьох наукових робіт, у яких розроблено різні пропозиції щодо найбільш прийняттого способу їх класифікації з точки зору функцій та ефективності. У результаті наукових досліджень встановлено, що кожній людині притаманні власні конструктивні та деструктивні стратегії подолання стресу, що базуються на основі життєвого досвіду, фізіологічних, психологічних та соціальних ресурсів [9, с. 6].

Відомо, що науковцями визначено сотні стратегій подолання стресу, проте узгодженої класифікації цих стратегій досі не існує. У наукових працях W. Weiten та M. Lloyd виділено три типи стратегій подолання: орієнтовані на оцінювання, орієнтовані на проблеми, орієнтовані на емоції. Деякі вчені ставлять під сумнів можливість категоризації, оскільки різні стратегії подолання незалежні одна від одної. Окрім того, як правило, люди використовують поєднання декількох

стратегій подолання, які з часом можуть змінюватися. Усі стратегії подолання стресу можуть бути корисними, проте, на думку вчених, люди, які використовують стратегії, що орієнтовані на проблеми, краще пристосовані до життя. Механізми подолання, орієнтовані на проблеми, можуть дати змогу людині контролювати свої проблеми, тоді як орієнтація на емоції може призводити до зменшення контролю (неадаптивне подолання) [20, 46, 47, 68, 104, 106, 169, 213].

На думку R. Lazarus та S. Folkman, стратегії подолання – це стабілізуючі методи, які допомагають людям підтримувати психологічну адаптацію під час стресових подій. Вони є поведінковою складовою процесу й можуть бути визначені як фактичні зусилля, зроблені в спробі знизити або мінімізувати рівень стресу, спричиненого певною ситуацією. Вчені припускають, що особи, які ефективніше справляються зі стресовими життєвими подіями, будуть мати нижчий рівень тривоги чи депресії [10, 38, 68, 104, 182].

Отже, стратегії подолання – це комплекс заходів і зусиль, когнітивних або поведінкових, які мають на меті знайти рішення проблеми та заспокоїти емоційну реакцію, що в деяких випадках може бути надмірною та викликати тривожність [9, с. 7-8].

Стратегії подолання настільки ж численні й різноманітні, як і стресові фактори, які їм передують. R. Lazarus та S. Folkman визначають низку загальних стратегій подолання стресу, зокрема: прийняття ситуації чи своєї ролі в ній; активне подолання – усунення дії стресора або дистанціювання себе від нього; випереджальне подолання – спрямування на очікувану, але неконтрольовану подію; уникнення стресу або пов'язаного з ним почуття дискомфорту; заперечення проблеми чи почуттів, відсторонення психічно або поведінково; дистанціювання від ситуації або мінімізація її значущості; планування кроків для розв'язання проблеми; переосмислення стресора як позитивного; пошук соціальної підтримки; контроль емоцій або очікування відповідного часу для дії; прийом медичних препаратів, або наркотичних речовин для гальмування

почуттів; звернення до релігії; використання гумору; виплеск емоцій [9, 13, 38, 68, 104, 182].

Хоча психологи не погоджуються щодо можливості класифікації сотень наявних на сьогодні стратегій подолання стресу, часто проводиться розмежування між різними контрастними стратегіями. R.Lazarus та S. Folkman висунули теорію, в якій виокремили два основні види стратегій подолання стресу – стратегії, орієнтовані на проблеми, та стратегії, орієнтовані на емоції. W. Weiten доповнив класифікацію вчених ще одним видом – стратегіями, орієнтованими на оцінювання [92, 182, 213].

Орієнтовані на оцінювання стратегії спрямовані на модифікацію процесів мислення. Люди змінюють своє ставлення до проблеми, підходячи до неї по-іншому або змінюючи свої цілі та цінності. До орієнтованих на оцінювання стратегій можна віднести:

- виявлення та заперечення негативного самопереконавання;
- раціональне мислення;
- використання позитивного переосмислення;
- ставлення до ситуації з гумором;
- звернення до релігії та інші.

Проблемно орієнтовані стратегії спрямовані на боротьбу з причиною проблеми чи стресором. Люди намагаються змінити або усунути джерело стресу, досліджуючи проблему та оволодіваючи навичками управління для її розв’язання. До проблемно орієнтованих стратегій відносяться:

- активне розв’язання проблем;
- пошук соціальної підтримки;
- ефективне управління часом;
- підвищення самоконтролю;
- збільшення наполегливості.

Орієнтовані на емоції стратегії стосуються почуттів, пов’язаних зі стресором. Люди модифікують емоції, що супроводжують сприйняття стресу,

вивільняючи, відволікаючи увагу або керуючи своїм психічним станом. До орієнтованих на емоції стратегій можна віднести:

- вивільнення стримуваних емоцій; відволікання;
- контроль над почуттями інших людей та вміння прощати їх;
- уміння прощати себе;
- фізичні вправи;
- медитація;
- використання вправ для релаксації.

Ця категоризація стратегій стала корисним вихідним пунктом для майбутніх концептуалізацій подолання стресу. Вчені R.Lazarus та S. Folkman були одними з перших психологів, які визначили подолання як тривалий, динамічний процес. Пізніше S. Roth та L. Cohen розробили концепцію подолання стресу з точки зору напрямку реагування на боротьбу із загрозою чи стресором. На думку вчених, стратегія наближення – це будь-яка поведінкова, пізнавальна чи емоційна діяльність, спрямована на загрозу (наприклад, розв’язання проблем чи пошук інформації). Відступ – це будь-яка поведінкова, пізнавальна чи емоційна діяльність, спрямована в протилежному від загрози напрямку (наприклад, заперечення, втеча). Проте, деякі стратегії, згруповані за методом запобігання втечі, можуть відрізнитися своєю ефективністю. Наприклад, когнітивне уникнення (не думати про стрес-фактор) та відволікання (займатися іншими видами діяльності, щоб уникнути роздумів над проблемою) – це стратегії відступу. Проте уникання думок та почуттів, пов’язаних із подією, може з часом збільшити дистрес індивіда, тоді як відволікання (особливо ті методи, що передбачають залучення до соціальної діяльності з іншими) може бути ефективним у справі з особливо сильними почуттями та сприятиме зменшенню дистресу [9, 183, 202].

Як правило, фіхівці застосовують суміш усіх цих стратегій, намагаючись впоратися зі стресом. Навички та майстерність використання цих стратегій змінюються з часом.

Такі вчені, як О. Войтенко, В. Крайнюк, М. Корольчук, С. Миронець, В. Осьодло, В. Стасюк та ін. вказують, що всі стратегії подолання стресу мають адаптаційну мету зменшити або подолати стрес. Вони можуть бути позитивними й конструктивними (адаптивними) або негативними і неконструктивними (дезаптивними). Позитивні стратегії подолання успішно зменшують вираженість проявів стресу та забезпечують конструктивний зворотний зв'язок для користувача. Приклади адаптивного подолання передбачають пошук соціальної підтримки в інших (соціальне подолання) та спроби вчитися на стресовому досвіді (подолання, орієнтоване на значення). Збереження хорошого фізичного та психічного здоров'я, відпрацювання техніки релаксації та використання гумору у важких ситуаціях – це типові види позитивних стратегій подолання стресу [9, 61, 68, 120, 124, 169].

Людина бере активну участь у боротьбі зі стресом. Ця поведінка, орієнтована на майбутнє та дії, може підготувати людину не тільки до типових стресових факторів, але й до тих, які, ймовірно, виникнуть у повсякденному житті. Проактивне подолання стресу – це специфічний тип адаптивної стратегії, яка спрямована на те, щоб передбачити проблему до її початку та підготувати людину до подолання майбутнього виклику. Проактивне подолання передбачає створення та зміцнення всіх ресурсів (наприклад, на основі практичних та академічних знань, досвіду та достатньої кількості та різноманітних видів соціальних контактів). Крім того, воно передбачає набуття навичок та вмінь точніше оцінювати середовище, що змінюється, від ознак можливого стресового фактора, до відповідних стратегій та використання ресурсів, до зворотного зв'язку щодо певної ситуації [9, 68].

Негативні стратегії подолання стресу можуть бути ефективними в управлінні стресом або для його зменшення, але результат є дисфункціональним і непродуктивним. Вони забезпечують швидкий результат, який перешкоджає здатності людини розірвати зв'язок між стресором та симптомами тривоги. Тому, хоча ці стратегії забезпечують короткочасне полегшення, вони насправді сприяють підтримці безладу. Деадаптивна поведінка – це поведінка, яка

стримує здатність людини пристосовуватися до конкретних ситуацій. Деадаптивні стратегії передбачають дисоціацію, сенсифікацію, нездужання, тривожність, прагнення уникнути проблеми та втечу. Загалом використання деадаптивних стратегій пов'язано з погіршенням психологічної адаптації, тоді як адаптаційні стратегії пов'язані з поліпшенням добробуту. На думку вчених, жодна стратегія подолання не може гарантувати успішного результату, а адаптаційна цінність техніки подолання залежить від точного характеру ситуації [6, 9, 47, 202, 213].

У своїх працях Л. Карамушка, В. Крайнюк зазначають, що існують активні та пасивні стратегії подолання стресу. Активне подолання належить до когнітивних і поведінкових спроб безпосередньо впоратися зі стресовою ситуацією, усунути або зменшити її вплив, тоді як пасивне подолання – це когнітивні спроби уникнути активного протистояння стресу, спрямовані на опосередковане зменшення емоційної напруги із застосуванням механізмів психологічного захисту без впливу на стресову ситуацію та прагнення її змінити. Пасивні стратегії подолання часто використовуються, коли людина вирішує, що обставини неможливо змінити, а отже, їй потрібно прийняти ситуацію такою, якою вона є. Активне подолання, як правило, асоціюється з більш адаптивним пристосуванням і характеризується стратегіями орієнтованими на проблему, тоді як пасивне подолання стресу визначається як деадаптивні стратегії, негативне самонацілювання та уникнення. Крім того, певні стратегії подолання мають як активні, так і пасивні компоненти. Тим не менш, високий рівень пасивних реакцій на подолання стресу, з активним подоланням або без нього може посилити рівень стресу [9, 47, 68].

Здатність терпіти або справлятися зі стресом у кожної людини різна. Сутність стресу полягає в когнітивній оцінці події як стресової. Первинна оцінка – це рівень, у якому людина сприймає подію як позитивну або негативну (загрозливу та шкідливу). Вторинна оцінка – це оцінка того, чи є у людини ресурси та здібності, необхідні для боротьби зі стресом. Людина може ефективно

справлятися зі стресогенними факторами, оцінюючи стресові ситуації та маючи впевненість у своїй здатності їх вирішувати [9, с. 9].

Отже, можливості для подолання стресу та вибір стратегії залежать від конкретної особистості. Люди з позитивною поведінкою, мисленням та поглядами на життя будуть менше сприятливі до стресу та краще підготовлені до боротьби з ним у випадку його виникнення. Люди, які мають статичний погляд на світ, більш сприятливі до стресу і будуть менш вправними в подоланні стресового стану у своєму житті. Чоловіки та жінки також по-різному оцінюють стрес, але, як правило, справляються зі стресом однаково. Дослідження W. Weiten та M. Lloyd показують, що в чоловіків частіше виникає стрес, пов'язаний із кар'єрою чи роботою, тоді як жінки більше схильні до стресів через міжособистісні стосунки. Невеликі варіації у виборі стратегії подолання показують, що жінки надають перевагу боротьбі з емоціями, а чоловіки, як правило, використовують стратегії, орієнтовані на проблеми [9, 213].

Культура та оточення також впливають на те, які стратегії подолання стресу є практично доступними та соціально прийнятними. Деякі культури пропагують фронтальний підхід до стресу та забезпечують заспокійливе середовище для управління стресовими ситуаціями, тоді як інші заохочують незалежність та самодостатність, коли йдеться про боротьбу зі стресом [9, с. 9-10].

Аналіз наукових джерел дав змогу згрупувати механізми та стратегії подолання стресу відповідно до їхніх проявів і цілей та класифікувати їх так:

- захисний – несвідомі способи подолання стресу (виникнення реакції, регресія);
- адаптивний – уміння пристосуватися до стресу (альтруїзм, символізація);
- уникнення – здатність відсторонюватися від стресу (заперечення, дисоціація, фантазія, пасивна агресія);
- напад – перенесення свідомості на людину або групу осіб під впливом стресової ситуації (зміщення, емоційність, проєкція);

- поведінковий – зміна людиною своїх дії, щоб мінімізувати або усунути стрес (компенсація, сублімація, скасування);
- когнітивний – зміна мислення людини, щоб зменшити або усунути стрес (інтелектуалізація, раціоналізація, репресії, придушення);
- самокаліцтво – намір завдати собі шкоди у відповідь на стрес (інтроекція, самопошкодження);
- зміна переконань – здатність змінювати одну думку, поведінку чи емоцію на іншу (соматизація).

Стрес – це невід’ємна частина життя кожної людини, тому одним із головних ключів до гарного самопочуття та відчуття щастя є ефективне управління стресом. Управління стресом – це набір методів та програм, спрямованих на те, щоб допомогти людям ефективніше боротися зі стресом у своєму житті, аналізуючи конкретні стресогенні фактори та вживаючи ефективних заходів для мінімізації їхніх наслідків. Ресурси для управління стресом мають на меті контроль рівня стресу в людини, незалежно від того хронічний це стрес чи періодичний, або гострий стрес. На думку багатьох вчених, симптоми стресу впливають як на тіло, так і на психіку. Вони варіюються за ступенем тяжкості залежно від людини та обставин. Методи управління дають можливість впоратися зі стресом та його симптомами для сприяння та підтримання загального самопочуття. Існує декілька підходів до управління стресом, зокрема в межах звичайної медицини, альтернативної медицини та терапії самопомоги. Ефективність кожної з цих стратегій залишається під питанням, оскільки гострою є необхідність додаткових досліджень у цій галузі [9, 64, 68, 79].

Звичайні методи боротьби зі стресом найбільш популярні в західному світі. Ці методи називають загальноприйнятими, оскільки більшість людей знайомі з ними та їхнім впливом на подолання стресу. Деякі звичайні методи зниження рівня стресу передбачають психіатричну терапію та ліки, що знижують тривожність. Як і у традиційній медицині, звичайні методи боротьби зі стресом, як правило, орієнтуються на підходи, що базуються на фактичних даних, як до

стресора, так і до переживання стресу. Хоча деякі звичайні методи охоплюють силу та ефективність консультування та терапії в боротьбі зі стресом, вони часто покладаються на ліки для зменшення стресу. Іноді одного фактора соціальної підтримки може бути достатньо, щоб вивести людину з виснажливого стресового стану. Звичайні методи, як правило, спрямовані на адаптацію життя людини, щоб уникнути або зменшити певний тип стресу [9, 19, 68, 79, 86].

Альтернативні методи боротьби зі стресом традиційно популярні в багатьох регіонах світу та продовжують набувати впливу в західному світі. Як і в альтернативній медицині, альтернативна терапія стресу не вкорінена в науковому методі, а має цілющі ефекти, що не базуються на доказах. Ці методи, як правило, фокусуються на людині, яка переживає стрес, забезпечуючи можливість розумового реформування або управління [9, 68, 149, 182, 202].

Альтернативні методи, наприклад медитація та візуалізація, охоплюють транзактну модель стресу R.Lazarus та S. Folkman, надаючи людині, яка перебуває у стресі, змогу по-іншому розглядати ситуацію або вірити у свою здатність із нею справлятися. Транзактна модель стресу – це структура, яка підкреслює здатність оцінювати шкоду, загрози та виклики, а в результаті покращує здатність справлятися зі стресовими ситуаціями. Альтернативні методи набувають поширення, оскільки різноманітні дослідження продовжують доводити їхню ефективність. Інші альтернативні методи управління стресом передбачають медитацію, глибоке дихання, техніки розслаблення, проведення часу на природі, гумор, спа-центри, соціальну активність та багато інших [9, 182, 202, 213].

Соціальні відносини також виконують важливі функції в повсякденному житті людини. Соціальна підтримка вважається ресурсом подолання – соціальним «фондом», що містить емоційні та матеріальні ресурси, з яких люди можуть черпати сили, справляючись із складними та стресогенними чинниками. У своїх дослідженнях В. Крайнюк описує її як підтримку, доступну окремій особі через соціальні зв'язки з іншими особами, групами та більшою спільнотою. Науковець стверджує, що стратегії подолання охоплюють низку факторів:

соціальну підтримку, стратегії завдань (наприклад, управління часом та делегування), логіку (наприклад, пріоритетність), час та залучення. Вона також наполягає, що стратегії подолання знижують рівень професійного стресу, зменшуючи негативний вплив джерел тиску на роботі [9, 68].

Взаємини з іншими людьми є невід'ємною частиною повсякденного життя людини. Соціальна підтримка вважається вигідною, оскільки вона захищає працівника від шкідливих поведінкових, емоційних, психологічних та фізіологічних наслідків стресу. З теоретичної точки зору, соціальна підтримка допомагає зменшити стрес для співробітника. Працівник, який підтримує зв'язки, може відчувати менший стрес на роботі, оскільки близькі люди надають корисну інформацію або акцентують на інших аспектах життя цієї особи (наприклад, родинній ролі). Знижена оцінка стресу може, своєю чергою, вплинути на психологічні процеси, такі як негативний стан настрою, почуття особистого контролю та самооцінку. Ці психологічні процеси впливають на серцево-судинну, ендокринну та імунну системи, викликаючи відповідні соматичні розлади [9, с. 11].

Отже, соціальна підтримка є запорукою багатьох людських досягнень, передбачаючи успішне управління стресом. Соціальна підтримка має надзвичайно велике значення, адже соціальна ізоляція може призвести до депресії, тривоги та інших негативних емоцій. У своїх дослідженнях вчені класифікують соціальну підтримку за кількома різними напрямками [9, 47, 68, 70].

Емоційна підтримка – це присутність, проявлена увага, що викликають у людини почуття цінності, поваги, прийняття чи прихильності.

Матеріальна підтримка – це надання матеріальних послуг із метою допомоги іншій особі.

Інформаційна підтримка – це надання порад, вказівок чи пропозицій, що допомагають розв'язати індивідуальні проблеми.

Підтримка товариських стосунків – це присутність іншої людини, яка забезпечує відчуття приналежності та зацікавленості.

Соціальну підтримку також можна визначити як структурну чи функціональну підтримку. «Структурна підтримка» стосується масштабів соціальних контактів людини, тоді як «функціональна підтримка» стосується видів підтримки, яку можуть надати ці контакти. Соціальні контакти охоплюють джерела підтримки, зокрема сім'ї, друзів, романтичних партнерів, консультантів та організації [9, с. 11].

Отже, соціальна підтримка відіграє важливу роль в успішному управлінні стресом. Вона зменшує психологічний дистрес і сприяє адаптації, яка протидіє високим рівням стресу. Люди з низьким рівнем соціальної підтримки повідомляють про часті випадки депресії, тривоги та психічних розладів. У цих людей стресові ситуації викликають значно більше паніки, фобій та розладів, ніж у тих, хто має високу соціальну підтримку. Соціальна підтримка також зміцнює фізичне здоров'я, що може протидіяти багатьом негативним наслідкам стресу [8, 9].

Стрес викликає численні симптоми, які залежать від людини, ситуації та обставин. В. Крайнюк, М. Корольчук, Г. Ложкін, С. Миронець, В. Осьодло, В. Стасюк та ін. до проблем, що виникають внаслідок стресу, відносять: зниження фізичного або психічного здоров'я, відчуття пригніченості, почуття тривоги, загальну дратівливість, невпевненість, нервозність, соціальну замкнутість, втрату апетиту, депресію, напади паніки, виснаження, високий або низький кров'яний тиск, шкірні висипання, безсоння, відсутність статевого потягу (сексуальна дисфункція), мігрені, шлунково-кишкові проблеми (запор або діарея), проблеми з серцем та менструальні симптоми. Дослідження показують, що стрес також може зіграти свою роль у розвитку пухлин [26, 64, 68, 79, 120, 169].

У своїх наукових працях О. Войтенко, Л. Карамушка, В. Крайнюк, О. Креденцер, Г. Ложкін, С. Миронець, В. Осьодло, М. Савчин, О. Сафін, С. Світозарова розглядають здоров'я як циклічну систему функціонування фізичного, психічного та духовного компонентів. На їхню думку, здорова людина має відчувати душевну рівновагу та фізичний комфорт, почувати себе

задоволеною та щасливою. Більшість авторів зазначають, що здоров'я – це не лише фізичний стан людини, але і її життєва стратегія. Отже, підтримка здоров'я позитивно впливає на зменшення стресу та боротьбу з ним і, навпаки, боротьба зі стресом та зниження його впливу на людину здатні покращити її фізичне, психічне та духовне здоров'я. Такі заходи, як фізичні вправи, медитація, глибоке дихання, хороші харчові звички та достатній сон можуть допомогти людям краще справлятися зі стресом [7, 9, 30, 41, 46, 68, 70, 79, 84, 92, 102, 108, 109, 113, 122].

Дослідження в галузі психології щодо управління стресом продемонстрували, що духовність і віра мають суттєвий вплив на здатність справлятися зі стресом та на загальне відчуття щастя. Деякі духовні практики знижують рівень стресу, тоді як інші мають цілющі або відновлювальні властивості, які допомагають впоратися з певними стресовими факторами. Дослідження показали, що релігійні люди, як правило, щасливіші за інших, проте не було встановлено, що жодна конкретна релігія чи релігійна практика мають монополію на це явище [9, с. 12].

Усі форми молитви, медитації та екзистенціального споглядання активізують центри в мозку, які беруть участь у розслабленні та спокої, що знижує рівень пережитого стресу. Загалом збереження віри в щось поза собою може створити сенс, спокій і відчуття цілі, і все це може підтримати людину та допомогти їй впоратися зі стресовими життєвими подіями [9, 68, 108].

Встановлено, що люди, які дотримуються як духовних практик, так і звичаїв віри, відчувають вищий рівень щастя та здатні більш ефективно управляти стресом під час виникнення стресових подій у житті. Споглядання життя чи сили поза свідомою реальністю може надати деяким людям більший сенс у житті. Під час неприємностей людина може покластися на це відчуття мети, щоб підтвердити своє існування та збільшити сили для боротьби зі стресом. Крім того, опора на вищу силу покладає тягар або причину стресу на контроль вищої сили, тим самим звільняючи людину від цього стресового стану. Вірність також може доповнити почуття надії на майбутнє та прийняття

минулого. Загалом людина менше зосереджуватиметься на негативних аспектах життя, а натомість буде озиратися на хороше і з нетерпінням чекати нових можливостей [9, 108].

Отже, форми медитації, молитви та споглядання можуть нівелювати або зменшити наявний стрес і забезпечити стійкість до нових стресових факторів. Неврологи продовжують вивчати вплив медитативних станів на мозок. У низці досліджень продемонстровано позитивний вплив молитви, медитації та споглядання на психічне та фізичне здоров'я. Зниження рівня стресу є одним із наслідків, виявлених у кількох дослідженнях. Завдяки вірі та духовності можна досягти нових рівнів спокою, розвиваючи щастя, здоров'я та добробут [9, с. 12].

У результаті дослідження, встановлено, що більшість стратегій подолання стресу мають адаптаційну мету щодо зменшення або подолання стресу, але деякі стратегії насправді можуть бути неадаптивними (нездоровими) або просто неефективними. З'ясовано, що ефективність стратегій подолання стресу залишається під питанням, оскільки гострою є необхідність додаткових досліджень у цій галузі.

Висновки до розділу 2

1. В основу організаційно-методичного дослідження психологічних детермінант професійного стресу в підприємців роздрібних торговельних мереж покладено теоретичну концепцію стресостійкості.

Стійкість до професійного стресу розглядається як системне утворення особистості щодо адекватної відповіді на вплив об'єктивних і суб'єктивних стресогенних чинників, які детермінують його на психологічному, соціальному, професійному й біологічному рівнях, гармонійна взаємодія яких знижує негативні наслідки стресогенних впливів і їхню суб'єктивну значущість для особистості та підвищує механізми саморегуляції, що призводить до вибору конструктивних копінг-стратегій його подолання.

2. З метою проведення емпіричної частини роботи нами розроблено концептуальну модель дослідження психологічних детермінант професійного стресу в підприємців роздрібних торговельних мереж. Вона передбачає 3 етапи дослідження: теоретичний, емпіричний, підсумковий; методи дослідження: теоретичні, статистичні, емпіричні (психодіагностичний інструментарій, професіографічний метод). Це дає підстави для визначення детермінант професійного стресу, професіограми і психограми та програми подолання професійного стресу.

3. Психологічне діагностування детермінант професійного стресу обстежуваних проводилося за комплексом прямих і побічних показників визначених методик. Прямі показники спрямовані на вимір рівня професійного стресу в обстежуваних, що здійснювалося за методиками «Кількісна оцінка проявів стресу» і «Тест на стресостійкість».

Побічні показники професійного стресу, які вказують на особливості його детермінант стосовно індивідуально-психологічного, мотиваційного, комунікативного, регулятивного компонентів та компонента адаптаційної мобільності визначалися за комплексом таких методик, як: «16-факторний опитувальник Кеттелла», «Мотиви підприємництва», «Адаптаційна мобільність», «Переважаючий тип ставлення до людей» Т.Лірі, «Комунікативні та організаційні здібності», «Рівень конфліктності особистості», «Вольова саморегуляція» і «Подолання стресу».

Використання кореляційного й факторного аналізів сприяло визначенню факторів професійного стресу і змісту його компонентів.

4. В основу професіографічного аналізу діяльності підприємців було покладено принципи системної професіографії: специфічність, поетапність, цілеспрямованість опису, селективність, комплексність, динамічність, ідентичність та принцип використання якісно-кількісних методів взаємного доповнення змістовної та статистичної інформації.

За результатами теоретичного аналізу визначено певні особливості професійної діяльності підприємців, які полягають у тому, що вони працюють у

висококонкурентних і особливих умовах, де існує значний ризик, невизначеність і персональна відповідальність за успіх і виживання своїх фірм. Це спонукає їх працювати важче й довше, ніж наймані працівники, а також сприяє імовірності розвитку професійного стресу. З іншого боку, це загартовує особистість, мотивує працювати і вчитися залежно від наявних ресурсів та особистісних характеристик.

5. За результатами аналізу наукових поглядів вітчизняних та зарубіжних вчених на проблему подолання професійного стресу з'ясовано, що професійний стрес – це напружений стан, який виникає в людини під впливом стресогенних факторів, пов'язаних із професійною діяльністю. Він є дисбалансом між вимогами до роботи, здібностями, індивідуально-психологічними особливостями, навичками працівника для вибору індивідуальної стратегії його подолання.

На підставі аналізу методичних підходів вченими виокремлено три найпоширеніші стратегії подолання: спрямовані на оцінювання, на проблему та на емоції. Орієнтовані на оцінювання стратегії модифікують процеси мислення, пов'язані зі стресом. Проблемно орієнтовані стратегії спрямовані на боротьбу з причиною проблеми або стресором. Емоційно орієнтовані стратегії стосуються почуттів, пов'язаних зі стресором.

Стратегії подолання стресу можуть бути позитивними (адаптивними) або негативними (неадаптивними). Позитивні стратегії подолання суттєво зменшують прояви стресу, а негативні можуть бути певною мірою успішними, але результат буде дисфункціональним і непродуктивним. Визначено, що особистість застосовує різноманітні стратегії, намагаючись впоратися зі стресом, залежно від індивідуально-психологічних характеристик, соціальної підтримки, професіоналізму й досвіду.

Навички конструктивних копінг-стратегій боротьби із професійним стресом позитивно змінюються у зв'язку із оволодінням підприємцями технологією його подолання, з досвідом їх використання й консультативною допомогою практичних психологів.

Такий теоретичний та методичний підхід дав змогу перейти до емпіричного дослідження.

Основні результати розділу опубліковані в працях автора [4-9, 13, 99].

РОЗДІЛ 3

РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ДЕТЕРМІНАНТ ПРОФЕСІЙНОГО СТРЕСУ ТА ПРОФЕСІОГРАФІЯ ПІДПРИЄМЦІВ РОЗДРІБНИХ ТОРГОВЕЛЬНИХ МЕРЕЖ

3.1. Порівняльний аналіз особливостей проявів професійного стресу в обстежуваних за прямими та побічними показниками

За допомогою комплексу інформативних методик проведено емпіричне дослідження професійного стресу в 130 підприємців торгівельної сфери. Емпіричне дослідження дисертаційної роботи проводилося в період 2019-2021 року на основі вибірки працівників товариства з обмеженою відповідальністю «Компанії «ЛВБ», товариства з обмеженою відповідальністю «ІНВАЙТМЕДІКАЛ», товариства з обмеженою відповідальністю «Фахівець – ЮА», товариства з обмеженою відповідальністю «БУДТОРГ - КР». Вибірку складало 130 підприємців торгівлі. За результатами анкетування, спрямованого на дослідження детермінант професійного стресу (ПС) та визначення його рівня у обстежуваних за допомогою психологічних методик, в основу формування груп покладено рівень професійного стресу. До однієї групи увійшло 58 працівників, у яких були відсутні або незначні прояви стресу, і цю групу ми назвали групою з компенсованим стресом (ГКС). До іншої групи увійшли 72 обстежуваних із суттєвими некомпенсованими ознаками стресу, яка набула назву групи з вираженим стресом (ГВС) [15, с. 109].

Відповідно до мети й завдань дослідження, а також у зв'язку з результатами кореляційного факторного аналізу та дослідженнями В.М. Корольчук [15, 68] встановлено, що найбільш інформативними психологічними методиками, які спрямовані безпосередньо на вимір рівня професійного стресу, виявились показники таких методик, як "Комплексна оцінка стресу" (КОПС) та «Тест на стресостійкість Ю. Щербатих» [15, 68].

Суттєвим доповненням індивідуально-психологічних характеристик обстежуваних, що зумовили стресостійкість, є результати дослідження за методикою Р. Кеттелла, що в сукупності з компонентами рівня стресу дало підстави назвати фактор 1 фактором індивідуальної стресостійкості в підструктурі професійного стресу обстежуваних. Нами встановлено, що показники КОПС у групи компенсованого стресу перебувають у межах $9-25 \pm 2,91$ бали відповідно до інтерпретації оцінок автора. Такий результат свідчить, що в певний момент особистість не переживає значущих для неї стресів (у межах 6-12 балів), відчуває помірний стрес, який може бути компенсований за допомогою раціонально використаного часу, раціонального відпочинку, конструктивного виходу із конкретної ситуації [15, с. 109].

У групі осіб із компенсованим стресом його ознаки виявляються в тимчасовому функціональному характері, зникають після регламентованого відпочинку з використанням механізмів саморегуляції й регуляції, оптимізації долаючих конструктивних стратегій виходу із стресових ситуацій.

Інтелектуальні прояви виявляються переважно як ознаки перевтоми, з труднощами концентрації уваги, збільшення часу на прийняття рішень.

Із поведінкових ознак у обстежуваних цієї групи може спостерігатися нестриманість, підвищення конфліктності в сім'ї, на роботі, більша інтенсивність паління та зменшення часу для спілкування з близькими і друзями. Наступні симптоми за КОПС у групі компенсованого стресу виявляються в підвищенні тривожності, підозрливості. Фізіологічні прояви спостерігаються в порушенні сну та підвищенні втоми.

Отже, встановлено, що інтелектуальні, емоційні, поведінкові та фізіологічні симптоми у групі компенсованого стресу спостерігаються як функціональні, тимчасові, які долаються завдяки механізмам саморегуляції, оптимізації раціональних умов і особливостей діяльності (рис. 3.1).

Водночас з'ясовано, що в групі обстежуваних із вираженим стресом показник КОПС визначено на рівні $28,15 \pm 4,27$ б. Це виявляється в суттєвій вираженості симптомів професійного стресу обстежуваних, а симптоми

інтелектуальної сфери найбільше проявляються в тому, що досягається зменшення можливих варіантів виходу із конкретної ситуації, що супроводжується поспішними необґрунтованими рішеннями, концентруванні навколо певної проблеми, перевагою негативних думок.



Рис. 3.1 Результати дослідження за методикою «Комплексна оцінка проявів стресу» *

**Джерело: розроблено автором*

Емоційні симптоми в цій групі обстежуваних виявляються в песимістичних настроях із проявами депресії, приступами гніву, що супроводжується зменшенням почуття впевненості в собі. Поведінкові ознаки стресу в цій групі спостерігаються у вигляді втрати уваги до своєї зовнішності, переїдання, інтенсивного куріння, вживання алкоголю, конфліктогенності, що супроводжуються незадоволеністю собою, своєю роботою, зниженням продуктивності діяльності, зниженням задоволеності життям загалом. Фізіологічні симптоми виявляються в порушенні процесу перетравлення харчів, скутості й напруги в м'язах, перевтомі, підвищенні пітливості. Перерахований комплекс симптомів не вдається компенсувати саморегуляцією, вони не

проходять після регламентованого відпочинку та потребують комплексної психологічної допомоги [15, с. 109].

Отже, наявність і вираженість кожної інтелектуальної, емоційної, професійної та функціональної сфери особистості дає змогу виокремити дві групи обстежуваних: група осіб із компенсованим і група осіб із вираженим стресом.

У групі компенсованого стресу основними симптомами є 3 симптоми з інтелектуальної сфери, з поведінкової сфери – 4 симптоми, в емоційній – 2 симптоми, а у функціональній – 2 симптоми. Окрім того, встановлено, що інтелектуальні, емоційні, поведінкові й фізіологічні ознаки професійного стресу у групі компенсованого стресу визначено на середньому й низькому рівнях. Це засвідчує, що особистість відчуває помірний стрес, який компенсується механізмами саморегуляції, а також самоорганізації, використання часу періодичного відпочинку, знаходження оптимальних копінг-стратегій виходу із стресогенних ситуацій.

Водночас встановлено, що сумарний показник стресу у групі компенсованого стресу утричі нижчий, ніж у групі вираженого стресу (відповідно $9,25 \pm 2,91$ б. і $28,15 \pm 4,27$ б. (при $p < 0,01$)).

У групі з вираженим рівнем стресу з'ясовано, що найбільше симптомів виявлено в поведінковій сфері – 8, по 4 симптоми зафіксовано в інтелектуальній, емоційній та фізіологічній сферах.

За інтерпретаційною характеристикою методики КОПС сумарний показник у межах 25-40 б. фактично $28,15 \pm 4,27$ вказує на те, що особистість перебуває в стані сильного стресу. У таких осіб суттєво виражена напруженість (втричі більша, ніж у групі компенсованого стресу) – це відповідь організму, яка виникає внаслідок дії сильно суб'єктивно значущих стресогенних факторів, що не вдалось компенсувати, успішно подолати. Це потребує використання спеціально організованих методів психологічної допомоги [15, с. 110].

Наступний тест «Тест на стресостійкість» розкриває чутливість особистості до стресу, тобто чим вищі показники за тестом, тим більший рівень

стресочутливості і, відповідно, суттєво негативні його прояви. Інтегральний показник стресостійкості, за інтерпретацією автора (Ю. Щербатих с.202), характеризується як стійкість до стресу за результатами в межах менше 35 б., нормативні – від 35 до 85 б., а підвищена чутливість до стресу понад 86 б.

Встановлено, що інтегральний показник стресостійкості у групі компенсованого стресу спостерігається в межах $77,3 \pm 1,61$ б., а в групі вираженого стресу $118,7 \pm 3,38$, що на 41,4 б. більше (при $p < 0,01$). Це свідчить про те, що обстежувані з компенсованим стресом перебувають у межах норми, а в групі вираженого стресу зафіксовано підвищений рівень чутливості до стресу.

Така суттєва різниця пояснюється тим, що за 4 шкалами з 5 показниками у групі вираженого стресу вони в 1,5-2 рази перевищують аналогічні дані показників групи компенсованого стресу (Рис. 3.2). Так, показники за шкалою підвищеної чутливості та за іншими шкалами стосовно обставин, які не можна змінити, у групі компенсованого стресу, порівняно з групою вираженого стресу, у 2-3 рази вищі; схильність надмірно ускладнювати ситуації у 2,37 разів; схильність до психосоматичних захворювань збільшена в 1,5 рази; схильність до деструктивних способів подолання стресу 1,65 разів (при $p < 0,05$); при цьому показник конструктивних способів подолання стресу практично не відрізняється в обох групах [15, с. 110].

Отже, за результатами аналізу показників «Тесту на стресостійкість» встановлено, що у групі осіб із вираженим стресом суттєво підвищені такі особливості як: схильність надмірно ускладнювати, підвищена чутливість до обставин, які не можна змінити, схильність до деструктивних способів подолання стресу і схильність до психосоматичних. захворювань, що в підсумку зумовлює суттєве підвищення чутливості до стресу і вказує на високу імовірність негативних його наслідків.

Це підтверджують і результати за методикою КОПС, коли показники проявів стресу у 3,08 рази переважають у групі представників із вираженим стресом, порівняно із обстежуваними, що мають компенсований стрес. Такі негативні відмінності встановлено у групі осіб із вираженим стресом за рахунок

суттєвих проявів у поведінковій, емоційній, інтелектуальній та фізіологічній сферах. Такі обстежувані потребують психологічної допомоги [15, с. 110].



Примітка: * - рівень достовірності відмінності між групами при $p < 0,05$
Рис 3.2. Рівень стресостійкості досліджуваних за методикою «Тест на стресостійкість» *

**Джерело: розроблено автором*

Індивідуально-психологічний компонент (F1), за даними факторного й кореляційного аналізів, охоплює такі психологічні особливості, що визначаються за 16-факторним опитувальником Р. Кеттелла [64, с. 327-346].

З аналізу наукових джерел відомо, що окремі групи показників свідчать про певні особливості комунікативної сфери (шкали А, Н, Е, F, L, N, Q2), емоційно-вольової сфери (шкали С, Is, G, O, Q3, Q4) та інтелектуальної (шкали В, N, Q1) [15, 64].

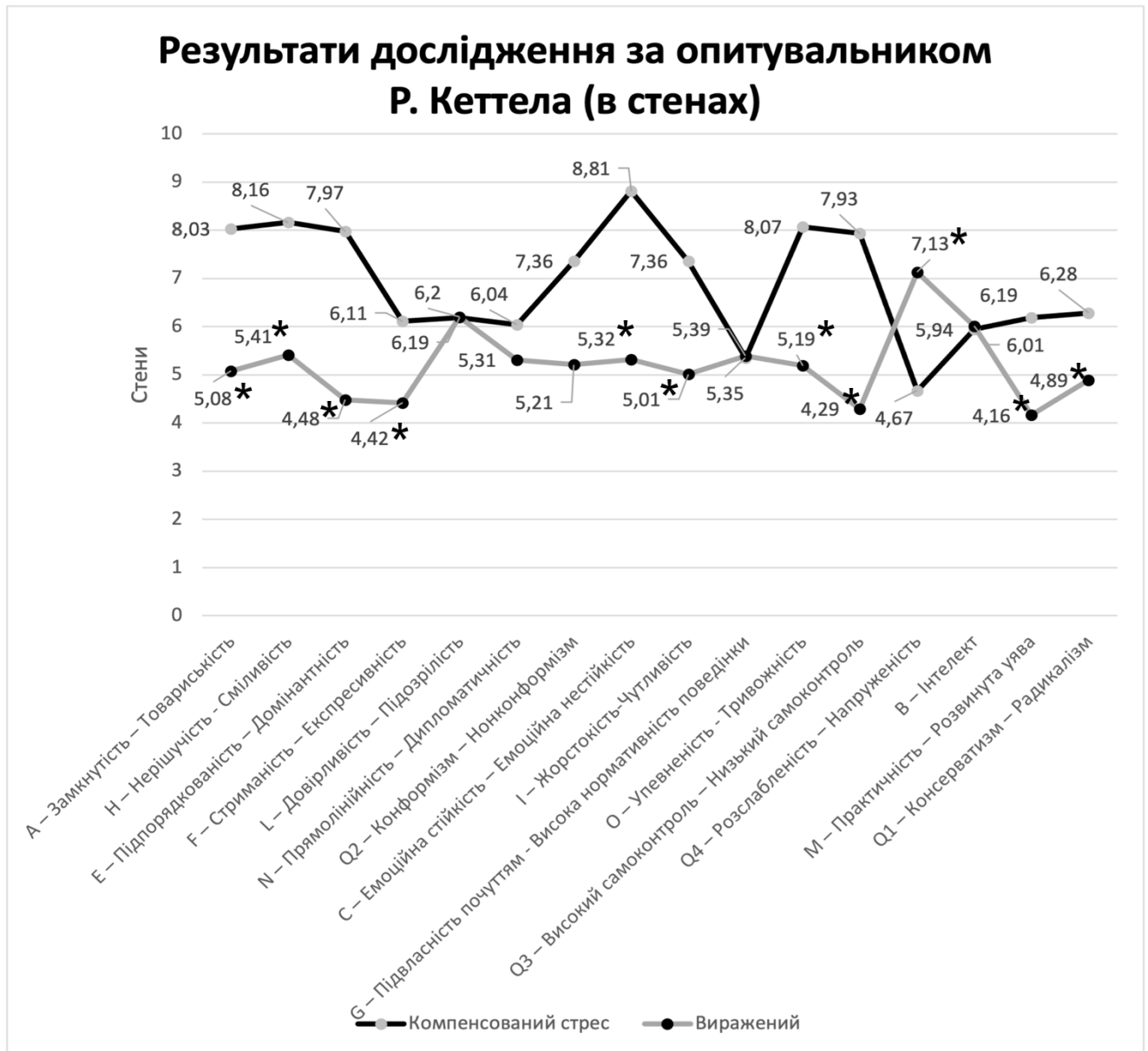
Встановлено, що із семи факторів, які характеризують комунікативну сферу обстежуваних, 5 мають суттєві відмінності. Так, під час порівняння показників осіб із компенсованим стресом і вираженим стресом, в останніх визначений нижчий результат (рис. 3.3) на 1.6-2.95 стенив при ($p < 0.05$). При цьому з'ясовано, що найбільше відмінностей між представниками групи ГКС і вираженого стресу спостерігають за факторами А (відкритість, замкненість) 2.95 стени; Н (сміливість, сором'язливість, нерішучість) 2.75 стени; Е (незалежність,

податливість) 3.17 стени; Q2 (нонконформізм, конформізм) 2.15 стени (при $p < 0.05$). Отже, такі результати свідчать про те, що для компенсації проявів стресу важливі такі індивідуально-психологічні характеристики, як: відкритість, готовність до співробітництва, сміливість у взаємодіях, комунікація з людьми, незалежність, самовпевненість, твердість, нонконформізм із прагненням до власних рішень і дій, експресивність із проявами радощів, зговірливість, готовності до реагування, виявлення почуття. Водночас встановлено, що для осіб із вираженим стресом притаманні протилежні комунікативні характеристики. У цієї групи обстежуваних спостерігається замкненість, негнучкість у взаєминах з людьми, нерішучість, податливість, залежність, поступливість, конформізм, залежність від чужої думки, безкомпромісність, нечуйність у взаєминах з людьми, що призводить до суттєвих проявів стресу. Представники цієї групи потребують психологічної допомоги.

За шкалами опитувальника Р. Кеттелла, що характеризують емоційно-вольову сферу обстежуваних, встановлено таке: так, із шести показників цього блоку п'ять мають суттєві відмінності з позитивними характеристиками у групі компенсованого стресу, порівняно з представниками групи вираженого стресу. У результаті порівняння з даними осіб групи з вираженим стресом констатовано, що ознаки стресу майже 2.08-3.64 стени (при $p < 0.05$) (рис. 3.3). З'ясовано, що у групі компенсованого стресу найбільш вираженими виявились показники за такими шкалами: Q3 (високий самоконтроль, низький самоконтроль) на 3.64 стени; С (емоційна стійкість, нестійкість) на 3.49 стени; Q4 (напруженість, розслабленість) на 2,46 стени; І (твердість, чуттєвість) на 2.35 стени; О (упевненість, тривожність) 2.08 стени (при $p < 0.05$).

Отримані результати свідчать, що для осіб групи компенсованого стресу притаманні такі індивідуально-психологічні характеристики: високий самоконтроль, дисциплінованість, контроль за своїми емоціями, емоційна стабільність, впевненість, зрілість у вирішенні складних ситуацій, напруженість, незбудженість, стан, спрямований на досягнення до високих результатів,

твердість, реалізм, можливість брати відповідальність на себе, упевненість, вірність собі [15, с. 111].



Примітка: * - рівень достовірності відмінності між групами при $p < 0,05$
Рис. 3.3. Індивідуально-психологічні особливості досліджуваних за опитувальником Р. Кеттела *

**Джерело: розроблено автором*

Для осіб групи із вираженим стресом притаманні індивідуально-психологічні особливості, які зумовлюють суттєві прояви професійного стресу, а саме: низький самоконтроль, внутрішня конфліктність, недотримання правил, недисциплінованість, емоційна нестійкість, прояви дратівливості, недостатня мотивація, лінощі, висока чутливість із проявами нетерплячості, залежність від

інших із пошуками допомоги і уваги від інших, тривожність, депресивність, чутливість із певними страхами й поганим передчуттям. Щодо показників інтелектуальної сфери, то в обстежуваних вони мають свої особливості і в обох групах спостерігаються в межах середніх інтерпретаційних критеріїв, де їх середнє дорівнює 4-7 стеном, а фактичне 4.16-6.28 стеном. Суттєві відмінності, з більш високими показниками, хоча і в межах середніх величин, встановлено у групі осіб з компенсованим стресом, порівняно з представниками групи вираженого стресу. Так, у осіб із компенсованим стресом за фактором М (практичність, розвинута уява) спостерігається на рівні 6.19 ± 1.17 стени; за фактором І (радикалізм, консерватизм) 6.28 ± 0.7 стени з відповідними показниками у групі вираженого стресу 4.16 ± 0.7 стени і 4.89 ± 1 стени (при $p < 0.05$). Отримані дані свідчать, що представникам групи компенсованого стресу притаманні практичність, спрямованість на успіх, адекватна реакція на практичні питання, радикалізм, схильність до експериментування і нововведень. У представників групи із вираженим стресом спостерігається заглибленість у себе, багата уява, конфліктність, безпомічність у практичних справах, що, безумовно, є показанням для психологічної допомоги цій категорії обстежуваних [15, с. 111].

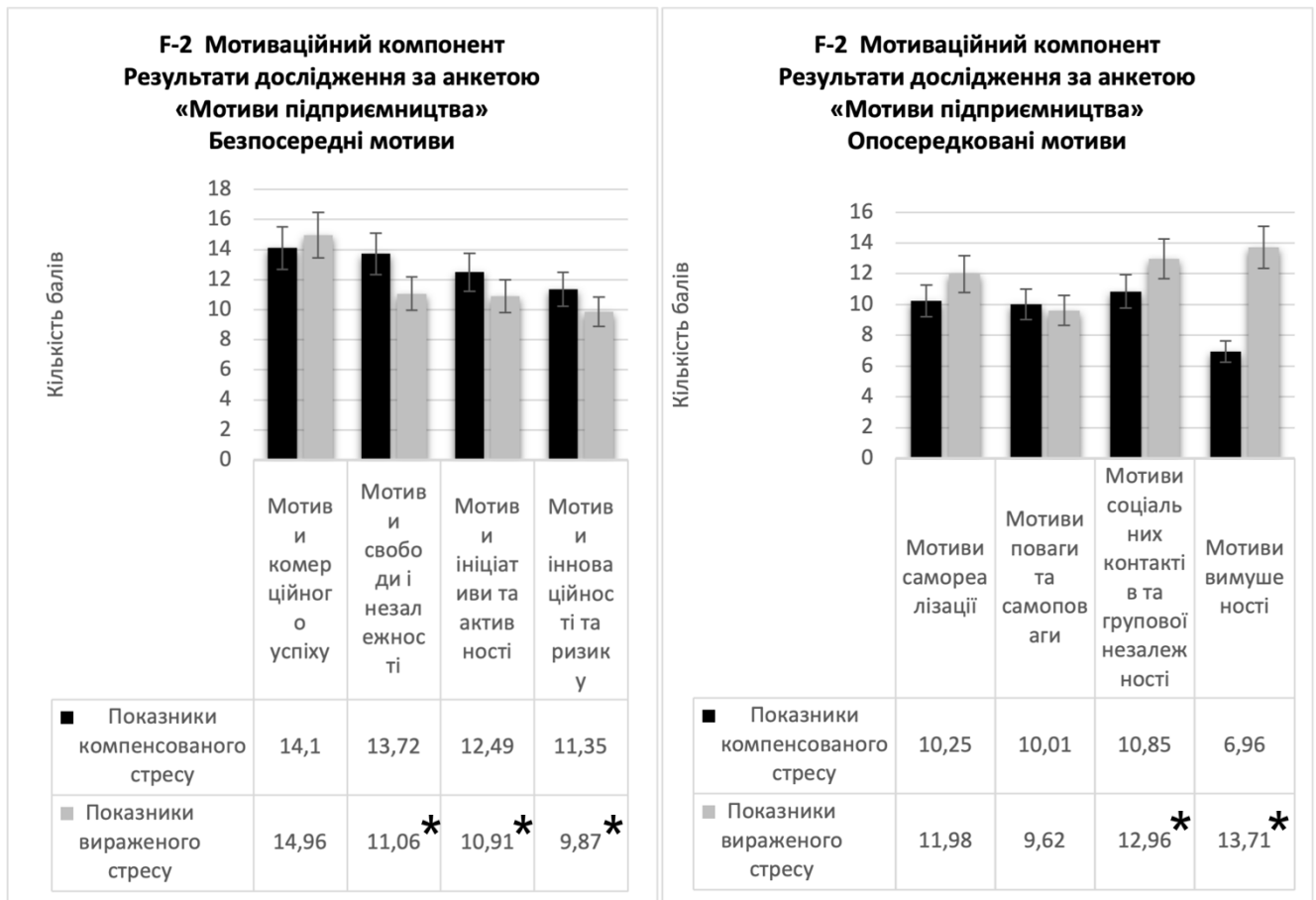
Отже, встановлено, що за фактором F1 (індивідуально-психологічні стресостійкості) спостерігаються певні особливості проявів у обох груп. Визначено, що в осіб з компенсованим стресом, де реальний показник комплексної оцінки прояви стресу перебуває в межах 9.25 ± 2.91 стеном за інтерпретаційними критеріями методик [68], фіксуються помірні прояви стресу, який компенсується за рахунок саморегуляції й самоорганізації з використанням раціонально-оптимальних копінг-стратегій виходу із стресогенних ситуацій та використанням регламентованого відпочинку. Цей рівень стресостійкості підтверджується і середніми показниками за тестом на стресостійкість 77.3 ± 1.61 балів при середніх інтерпретаційних значеннях від 35 до 85 балів. При цьому встановлено, що індивідуально-психологічні показники комунікативного блоку за опитувальником Р. Кеттелл такі: відкритість, сміливість, незалежність

перебувають у межах високих результатів інтерпретаційних критеріїв [15, с. 111].

Емоційно-вольова складова за вираженістю емоційної стійкості, упевненості, високого самоконтролю та твердості теж перебуває в межах високого рівня вираженості. Показники інтелектуальної сфери спостерігаються на рівні середніх інтерпретаційних значень. У групі обстежуваних із вираженим стресом, за методикою КОПС, встановлено показники на рівні 26.1 ± 4.27 балів, що свідчить про стан сильної вираженості стресу в емоційній, поведінковій, інтелектуальній та фізіологічних сферах.

Це узгоджується з результатами тесту на стресостійкість, на що вказує інтегральний показник стресостійкості, який визначено в межах 86 балів (фактично 118.7 ± 2.05 балів), і це свідчить про підвищену чутливість до обставин, на які неможливо вплинути: схильності усе надмірно ускладнювати та підтримувати способи подолання стресу. Отже, встановлено, що за фактором 1 індивідуально-психологічної стресостійкості, за особистістним опитувальником Р. Кеттела, більшість показників комунікативної, емоційно-вольової, інтелектуальної сфери зумовили суб'єктивно виражені симптоми стресу в емоційних, поведінкових, інтелектуальних та фізіологічних сферах, що зумовило низький рівень проявів стресу. У групі з вираженим стресом симптоматика потребує психологічного втручання і ці особи потребують психологічної допомоги [15, с. 111].

Мотиваційні компоненти F2 досліджувалися за опитувальником «Мотиви підприємництва» [48, с. 327-346]. Встановлено, що у групі обстежуваних із компенсованим стресом суттєво виражено виявлено безпосередні мотиви в межах 11.35 ± 14.1 бала. Найбільш значущими у цій групі виявились мотиви професійного успіху 14.1 ± 2.12 балів, свободи й незалежності 13.72 ± 1.36 балів, ініціативність і активності 12.49 ± 1.41 балів, інноваційності й ризику 11.35 ± 1.1 балів (рис. 3.4).



Примітка: * - рівень достовірності відмінності між групами при $p < 0,05$

Рис. 3.4. Особливості мотиваційної сфери обстежуваних за методикою «Мотиви підприємства» *

*Джерело: розроблено автором

Показники опосередкованих мотивів групи компенсованого стресу спостерігались на такому рівні, а саме: мотиви саморегуляції $10,25 \pm 1,29$ балів, поваги та самоповаги $10,1 \pm 1,34$ балів, соціальних контактів і групової належності $10,85 \pm 1,75$ балів. Отже, результати свідчать про перевагу безпосередніх мотивів над опосередкованими, а також про те, що внутрішні мотиви у представників групи компенсованого стресу переважають.

Протилежні результати щодо мотивів професійної діяльності виявились у групи осіб із вираженим стресом. Так, на першому місці спостерігаються опосередковані мотиви: мотиви вимушеності $13,71 \pm 1,17$ балів, що вказує на певні обставини, а не на внутрішній потяг, що призвів особистість до такої професійної діяльності; мотиви соціальних контактів і групової належності $12,96 \pm 2,19$, які є прагненням належати до категорії успішних людей; мотиви

самореалізації 11.98 ± 0.44 бали. Водночас, безпосередньо мотиви в цій групі, мало виражені й виявились суттєво нижчими, порівняно з даними осіб групи з компенсованим стресом. Мотиви свободи й незалежності виявилися в межах 11.06 ± 0.9 балів; ініціативності й активності 10.91 ± 1.17 балів; інноваційності і ризику 9.87 ± 1.19 балів.

Отже, перевага опосередкованих мотивів над безпосередніми в обстежуваних групі з вираженим професійним стресом свідчить про когнітивний дисонанс – незрілість мотиваційної сфери щодо професійної діяльності. Порівняльний аналіз показників мотиваційної сфери обстежуваних за методикою мотивів професійної діяльності дав підстави для таких висновків: встановлено, що в ієрархії мотивів у представників групи компенсованого стресу на перших місцях перебувають безпосередньо мотиви успіху діяльності, свободи й незалежності на другому місці, ініціативності й активності на третьому місці, інноваційності й ризику на четвертому місці.

Аналіз опосередкованих мотивів у цій же групі дав змогу зафіксувати такі результати: відповідні мотиви саморегуляції на шостому місці, соціальних контактів групової належності на п'ятому місці, поваги і самоповаги на сьомому місці, вимушеності і невимушеності на восьмому місці. Отже, встановлено, що безпосередньо мотиви групи представників компенсованого стресу посідають в ієрархії вищі місця, ніж опосередковані, що свідчить про адекватність мотиваційної сфери щодо підвищення професійної діяльності, що позитивно впливає і сприяє оптимальному розв'язанню стресогенних ситуацій. Водночас в ієрархії показників у групі з вираженим стресом є суттєві відмінності, порівняно з практично усіма показниками групи з компенсованим стресом (при $p < 0.05$). Провідні місця у групі з вираженим стресом посідають опосередковані мотиви, а саме: мотиви вимушеності, соціальних контактів і групової належності, відповідно, друге і третє місця, самореалізації – четверте місце. Безпосередні ж мотиви займають відповідно такі місця: мотиви свободи і незалежності – п'яте місце; ініціативи й активності – шосте місце; інноваційності й ризику – сьоме місце; мотив самоповаги – восьме місце. Потрібно зазначити, що абсолютні

показники як опосередкованих, так і безпосередніх мотивів у групі з вираженим стресом мають суттєво більше значення (при $p < 0.05$). При цьому необхідно відмітити, що мотиви професійного успіху у групах займають перші місця і проявляються на досить високому рівні: у групі компенсованого стресу 14.1 ± 2.12 проти групи вираженого стресу (14.96 ± 1.25). Отже, встановлено, що для обстежуваних обох груп мотиви професійного успіху мають найбільшу мотиваційну цінність. Аналогічного висновку дійшли і автори цієї методики [48, с. 80-82]. Отже, встановлено, що в представників групи компенсованого стресу на перших місцях в ієрархії груп мотивів найважливішими виявились безпосередні мотиви, що свідчать про високий ступінь адекватної мотиваційної сфери професійної діяльності, що сприяє гармонізації індивідуально-психологічних характеристик і сприяє вибору оптимальних копінг-стратегій долаття стресу.

У обстежуваних групи з вираженим стресом переважають опосередковані мотиви, що заважають усвідомленню особистості щодо незалежності, самостійності, концентрації, щодо виходу з конфліктних ситуацій і руйнує особисту активність щодо подолання перешкод, адекватної реакції на стресогенні впливи.

Ф3 адаптаційна мобільність (АМ) – розкриває готовність обстежуваного до інноваційних змін та реалізації нових ідей, нововведень і при цьому завжди супроводжується легкістю адаптації відповідно до реальних зовнішніх і внутрішніх мотивів. Навпаки, низький рівень адаптаційної мобільності свідчить про те, що особистість не схильна до змін і нововведень, їй більше притаманна стереотипна поведінка. Такі особи сприймають будь-які зміни як перешкоди в житті, вони не схильні їх переборювати і постійно перебувають у суперечливих роздумах, тобто переживають когнітивний дисонанс.

Високий рівень адаптаційної мобільності сприяє гармонізації індивідуально-психологічних характеристик і сприяє вибору оптимальних копінг-стратегій долаття стресу.

У обстежуваних групи з ВС виявлено переважання опосередкованих мотивів, що заважає усвідомленню особистісної незалежності, самостійності, концентрації зусиль щодо виходу із скрутних ситуацій. Це може сприяти руйнуванню особистості, мотиваційної готовності до долання перешкод й адекватної реакції на стресогенні впливи (табл. 3.5).

Таблиця 3.5

**Показники адаптаційної мобільності обстежуваних за методикою
«Адаптаційна мобільність» ***

№	Рівень показників адаптаційної мобільності	Групи			
		Компенсований стрес	Ранг	Виражений стрес	Ранг
1.	Виявляють інтерес до нових ідей	3,79 ± 0,03	8	3,32 ± 0,05	1
2.	Легко адаптуються до нових обставин	3,96 ± 0,02	1	2,14 ± 0,07*	6
3.	Легко встановлюють контакти з іншими людьми	3,80 ± 0,09	7	2,10 ± 0,06*	8
4.	Готові діяти швидко і продуктивно під час розв'язання складних ситуацій	3,94 ± 0,08	3	2,18 ± 0,09*	7
5.	Легко переходять з одного виду діяльності на інший	3,91 ± 0,09	4	2,31 ± 0,07*	5
6.	Схильні впроваджувати нові ідеї	3,89 ± 0,07	5	2,01 ± 0,09*	12
7.	Схильні до передових форм діяльності та навчання	3,59 ± 0,09	12	2,92 ± 0,01	2
8.	Схильні протистояти дестабілізуювальним впливам	3,82 ± 0,07	6	2,02 ± 0,07*	11
9.	Здатні брати відповідальність за нововведення	3,75 ± 0,06	9	2,03 ± 0,05*	10
10.	Здатні до інноваційних перетворень	3,74 ± 0,09	10	2,09 ± 0,04*	9
11.	Виявляють творчий підхід у вирішенні поставлених завдань	3,65 ± 0,07	11	2,44 ± 0,05*	4

№	Рівень показників адаптаційної мобільності	Групи			
		Компенсований стрес	Ранг	Виражений стрес	Ранг
12.	Спрямовані на перемогу та успіх	$3,95 \pm 0,07$	2	$2,68 \pm 0,09$	3
13.	Підсумкова оцінка адаптаційної мобільності обстежуваних	$\Sigma 45,53 \pm 0,06$ $\bar{x} 3,79 \pm 0,04$		$\Sigma 28,35 \pm 0,07^*$ $\bar{x} 2,51 \pm 0,06^*$	

Примітка: * Достовірні відмінності між групами обстежуваних при $p < 0,05$

*Джерело: розроблено автором

Встановлено, що у представників групи КС підсумкова оцінка АМ спостерігається на рівні $45,53 \pm 0,06$ балів, на думку авторів методики [45, с. 60], за таким критерієм особи належать до першої групи. Обстежуваним групи КС за рейтингом окремих шкал притаманні легкість адаптації до нових обставин (1), спрямованість на перемогу (2), готовність діяти швидко і продуктивно під час розв'язання складних ситуацій (3), легко переходити з одного виду діяльності на інший (4), схильні впроваджувати нові ідеї (5), здатність простояти дестабілізуючим впливам (6), легко встановлюють контакти з іншими людьми (7), здатні брати відповідальність на себе (9), здатні до інноваційних перетворень (10), вимявляють творчий підхід у вирішенні поставлених завдань (11).

Отже, встановлено, що в представників групи з КС на високому рівні виражені адаптивні можливості, що сприяє оптимальному доланню стресогенних ситуацій.

У представників групи з ВС спостерігаються суттєво нижчі складові адаптаційної мобільності, а тому підсумкова оцінка становить $28,35 \pm 0,7$ балів, що на 17,18 балів менше, ніж у обстежуваних групи з КС (при $p < 0,05$). Особливістю АМ у групі з ВС виявляється те, що такі її складові спостерігаються на низькому рівні з відповідним рейтингом у межах 2,01 – 2,68 балів, а саме: спрямованість на перемогу, успіх (3), творчий підхід у розв'язанні поставлених завдань (4), легко переходити з одного виду діяльності на інший (5). При цьому такі важливі характеристики АМ: легкість адаптації до нових обставин (6), готовність діяти твердо і продуктивно під час розв'язання складних завдань (7),

легко встановлюють контакти з іншими людьми (8), здатність до інноваційних перетворень (9), здатність брати відповідальність за нововведення на себе (10), схильність протистояти дестабілізуючим впливам (11), схильність впроваджувати нові ідеї (12).

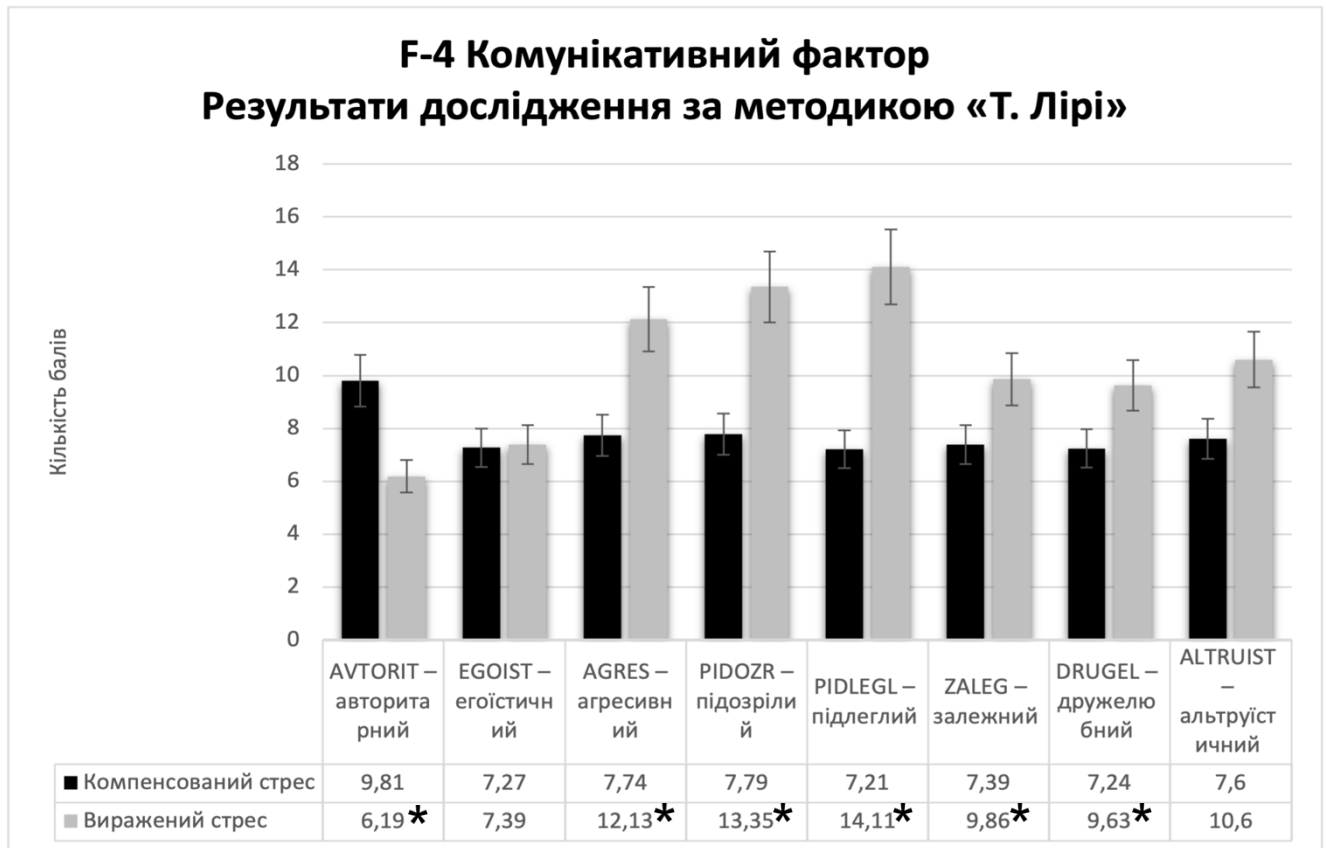
Отже, встановлено, що кожен із провідних показників АМ суттєво нижчий у групі обстежуваних з ВС, порівняно з представниками групи КС (при $p < 0,05$), що свідчить про низький рівень адаптаційної можливості представників групи з ВС і це призводить до низького рівня стійкості до стресу і є показанням для проведення психологічної роботи з цією категорією обстежуваних.

Отже, за результатами аналізу змінних, що характеризують фактор адаптаційної мобільності (F3), встановлено, що за результатами у групі КС у обстежуваних спостерігається високий і середній показники, що в цілому зумовило високий рівень АМ ($45,53 \pm 0,6$). Водночас у представників групи з ВС зафіксовано суттєво нижчі показники за шкалою адаптації до нових обставин, схильності протистояти дестабілізуючим впливам, брати відповідальність за нововведення і здатність їх впроваджувати, встановлювати контакти з іншими людьми, що в підсумку призвело до нижчого підсумкового результату ($28,35 \pm 0,7$). Це пояснюється і особливостями структури темпераменту в осіб з ВС, яким притаманна регідність, емоційна збудливість, пасивність і уповільнені реакції. Тобто встановлено, що в осіб із ВС спостерігається низька адаптивна мобільність і високий рівень темпераментальних характеристик, які зумовлюють чутливість до стресових факторів і суттєві прояви стресу на професійному, емоційно-вольовому, інтелектуальному, поведінковому, фізіологічному, соціальному рівнях. Такі особливості адаптаційної мобільності і структури темпераменту в обстежуваних групи ВС потребують психологічної корекції.

Комунікативний фактор (F4) ми вивчали за показниками методик «Дослідження характерологічних тенденцій» Т. Лірі і «Дослідження комунікативних та організаторських здібностей».

За методикою Т. Лірі ми виявили переважаючий тип в самооцінюванні й взаємооцінюванні.

Встановлено, що в представників групи з КС за сімома аспектами із восьми спостерігаються суттєво кращі показники, ніж у обстежуваних із групи з ВС (Рис. 3.6).



Примітка: * Достовірні відмінності між групами обстежуваних при $p < 0,05$
Рис. 3.6. Особливості міжособистісної взаємодії обстежуваних за методикою «Дослідження міжособистісних взаємин» Т. Лірі *

**Джерело: розроблено автором*

Так, на першому місці за рейтингом вираженості показників кожного з восьми аспектів на першому місці у осіб із КС встановлено показник авторитарності – $9,81 \pm 0,12$ балів, а у представників ВС на восьмому місці з результатом $6,19 \pm 1,3$ б. За інтерпретацією автора такі показники групи КС свідчать про енергійність, домінантність, лідерство, успішність у справах. Водночас для обстежуваних групи з ВС притаманні настирність, наполегливість і упевненість у собі.

Особливість другого за рейтингом показника полягає в тому, що в обох групах рейтинг однаковий, хоча абсолютні показники октант суттєво відрізняються. Так, у групі з ВС – $7,79 \pm 1,32$ б., а з КС – $13,35 \pm 1,17$ б.. Це

характеризує групу осіб із КС за октантою підозрілості як осіб, що критикують усі соціальні явища й інших людей. Представників групи з ВС за цією октантою характеризує як таких, що зазнають труднощів в інтерперсональних контактах через підозрілість, замкнутість, розчарування у людях, які свій негативізм виявляють у вербальній агресії.

Третій за рейтингом показник в обох групах стосувався агресивності, але знову ж таки з різною вираженістю. У групі з КС цей показник спостерігається у межах $7,74 \pm 1,19$ б., характеризуючи респондентів як енергійних, наполегливих, настирних у досягненні своєї мети. Для представників групи з показником $12,13 \pm 1,11$ б. притаманні вимогливість, дратівливість, прямолінійність, суворість і різкість у оцінюванні інших та непримиримість.

Четвертий за рейтингом показник в обох групах теж однаковий – альтруїстичність, яка в осіб із КС перебуває в межах $7,6 \pm 0,54$ б., а в іншій групі з ВС $10,6 \pm 1,12$ б. Такі показники зумовлюють якісні характеристики осіб із групи з КС як відповідальних щодо людей, як таких, що мають підбадьорити, заспокоїти. Для представників групи з ВС притаманні гіпервідповідальність, нав'язливість, активність, відповідальність і ставлення до інших, що може бути певною зовнішньою «маскою», що приховує протилежне.

П'ята позиція за рейтингом теж збігається в обох групах і характеризує їхню залежність. Цей показник октанти – залежності у представників групи з КС визначено на рівні $7,39 \pm 1,04$ б., а осіб з ВС – $9,86 \pm 1,06$ (при $p < 0,05$).

Для групи з КС це означає, що обстежуваним притаманна адекватна, адаптивна поведінка щодо підпорядкування зі спокійною стриманністю. Для осіб із ВС більше притаманні такі особливості взаємодії, як покірність, поступливість, пасивність, прагнення знайти опору в сильного й приписати особі вину, засудити себе.

Шоста за рейтингом позиція характеризує обстежуваних щодо рівня дружелюбності, яка в осіб із КС визначена на рівні $7,24 \pm 0,81$ б., а у представників групи з ВС – $9,63 \pm 0,96$ (при $p < 0,05$). Це означає, що особи з КС

схильні до співпраці, гнучкі й компромісні в конфліктних ситуаціях, ентузіасти у досягненні мети, слідують умовностям, командам.

Для обстежуваних групи з ВС притаманні такі особливості взаємодії, як доброзичливість і люб'язність з усіма, задоволення вимог усіх без урахування ситуації, емоційно лабільних зі істероїдним типом характеру.

Щодо сьомого показника – егоїстичності, то він спостерігається практично на одному рівні в обох групах $7,24 \pm 0,91$ і $7,39 \pm 1,2$, що характеризує обстежуваних як егоїстичних зі спрямованістю на себе і схильних до суперництва.

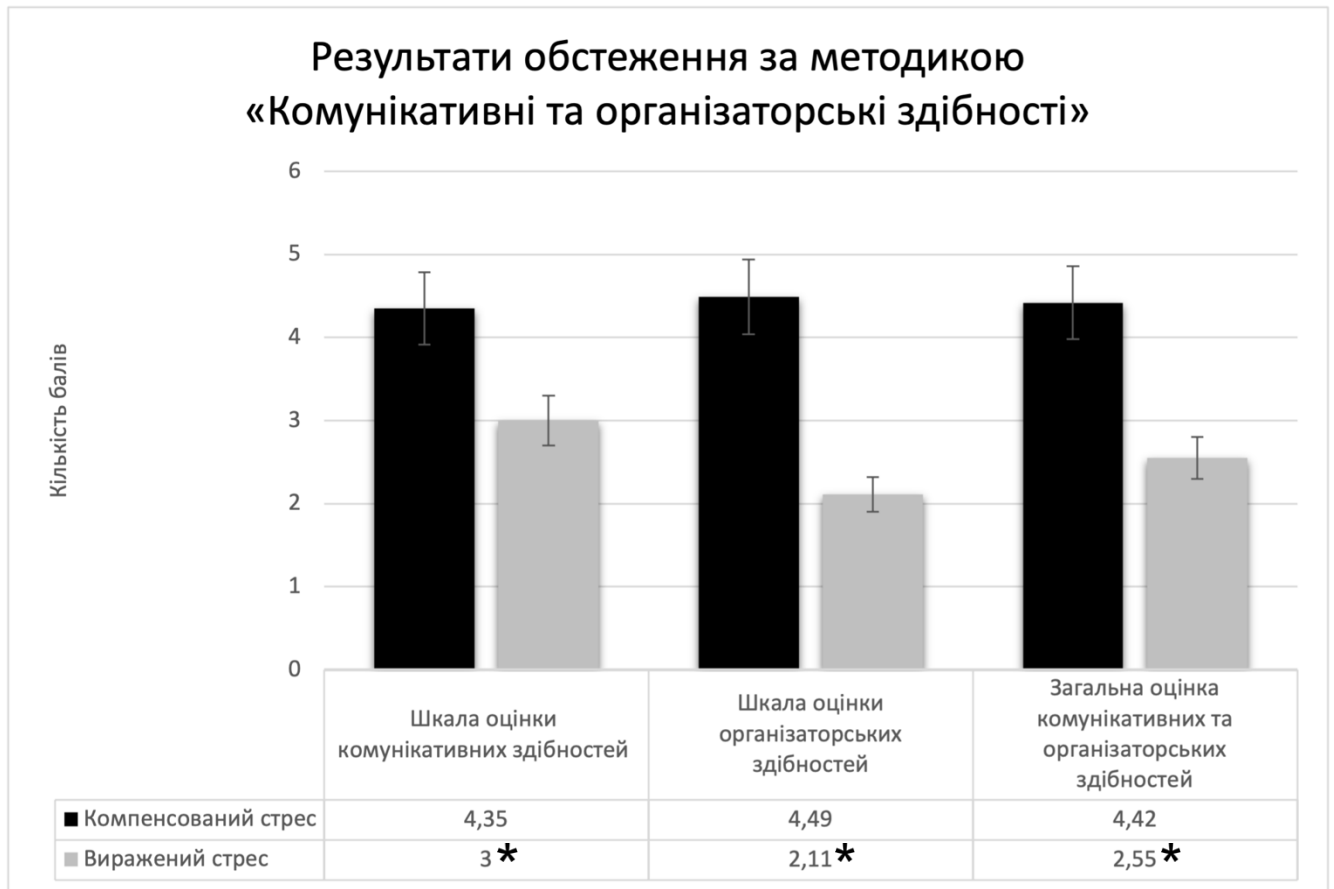
Стосовно восьмої за рейтингом позиції, яка характеризує підлеглість у групі з КС, то вона займає останнє місце і спостерігається на рівні $7,21 \pm 0,83$, а у осіб з ВС цей показник займає за рейтингом перше місце з цифрами $14,11 \pm 1,8$ (при $p < 0,05$). Це означає, що особи з КС емоційно стримані, здатні підкорятися обставинам, сумлінно виконувати свої обов'язки. Для осіб групи ВС притаманні такі особливості як покірність, схильність ставити себе на останнє місце, засуджувати себе і приписувати вину собі.

Отже, встановлено, що переважаючий тип взаємин у представників групи з КС, у порівнянні з групою ВС, виявляється у авторитарності, підозрливості, агресивності, альтруїстичної залежності і підлеглих; які суттєво менше виражені у порівнянні з групою ВС (при $p < 0,05$).

При цьому показники підлеглих, підозрливості, альтруїстичності, залежності, дружелюбності суттєво переважають у групі з ВС (при $p < 0,05$) групи з КС, що зумовлює схильність особистості до стресу.

За результатами дослідження комунікативних і організаторських здібностей встановлено такі особливості: у обстежуваних групи з КС визначено, що комунікативні здібності спостерігаються на рівні $4,35 \pm 0,21$ б., організаторські $4,49 \pm 0,15$ б. і загальна оцінка КОС $4,42 \pm 0,18$ б. Це означає, що такі особи належать до групи з високим рівнем прояву комунікативних і організаторських здібностей. Вони активно й ефективно діють у нових

обставинах, ініціативні у спілкуванні, здатні приймати рішення у критичних ситуаціях (Рис. 3.7).



Примітка: * Достовірні відмінності між групами обстежуваних при $p < 0,05$

Рис. 3.7. Рівень розвитку комунікативних і організаторських здібностей обстежуваних за методикою «Комунікативні та організаторські здібності» *

** Джерело: розроблено автором*

У представників групи з ВС визначено, що для них характерний середній рівень проявів комунікативних і організаторських здібностей, їхній потенціал у цій сфері не відрізняється високою стійкістю. Це підтверджується відповідними показниками комунікативних здібностей на рівні $3,0 \pm 0,15$ б., організаційних на рівні $2,11 \pm 0,45$ б. і загальної оцінки – $2,55 \pm 0,3$ (при $p < 0,05$, порівняно з особами ВС), що потребує психологічної корекції.

Отже, встановлено, що позитивні комунікативні характеристики суттєво переважають, аналогічно у представників групи з ВС. Особи групи з ВС залежні, підлеглі, агресивні, з рівнем комунікативних і організаційних здібностей нижче середнього рівня, що зумовлює суб'єктивно сильно виражені реакції на впливи

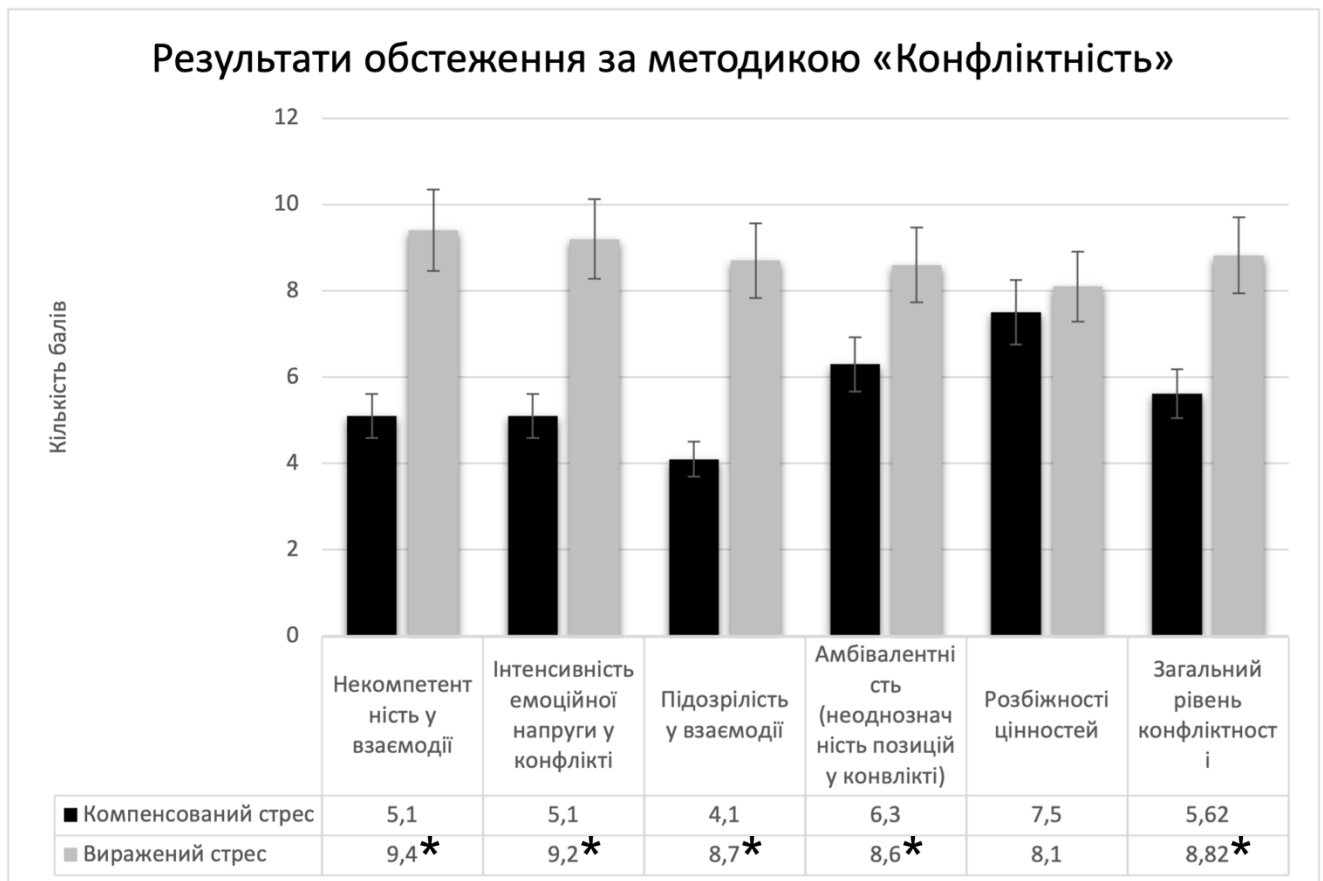
стресогенних чинників в усіх рівнях структурних компонентів стресу, що є показанням для психологічної допомоги.

За результатами дослідження комунікативних і організаторських здібностей встановлено такі особливості. У обстежуваних із групи КС визначено, що комунікативні здібності спостерігаються на рівні $4,35 \pm 0,21$; організаційні – на рівні $4,49 \pm 0,15$; загальна оцінка КОЗ $4,42 \pm 0,18$. Це означає, що такі особи належать до групи із високим рівнем прояву комунікативних і організаторських здібностей. Вони активно і ефективно діють у нових обставинах, ініціативні у спілкуванні, здатні приймати рішення у критичних ситуаціях.

У представників групи із ВС визначено, що для них характерний середній рівень проявів комунікативних і організаторських здібностей, їхній потенціал у цій сфері не відрізняється високою стійкістю. Це підтверджується відповідними показниками комунікативних здібностей на рівні $3,0 \pm 0,15$, організаційних – на рівні $2,11 \pm 0,45$ і загальної оцінки – $2,55 \pm 0,30$, при $p \leq 0,05$ у порівнянні із особами ВС, що потребує психологічної корекції.

Отже, встановлено, що показники комунікативних характеристик суттєво нижчі у представників групи ВС, порівняно із групою КС. Особи групи з ВС залежні, підлеглі, агресивні, з нижчим за середній рівень комунікативних і організаторських здібностей, що зумовлює суттєво виражені суб'єктивні реакції на вплив стресогенних чинників. Що є показанням для психологічної допомоги.

За порівняльним аналізом опитування обстежуваних щодо критеріїв конфліктності за рівнями некомпетентності, інтенсивності, підозрілості, амбівалентності і розбіжності цінностей встановлено такі результати. Так, з'ясовано, що значний рівень конфліктності спостерігається у групі ВС на $3,02$ б. вищий рівень, ніж у обстежуваних із КС, при $p \leq 0,05$. Такі суттєві відмінності спостерігаються за рахунок того, що у групі з ВС суттєво вищі, ніж у групі з КС окремі показники, які зумовлюють конфлікти (Рис. 3.8).



Примітка: * Достовірні відмінності між групами обстежуваних при $p < 0,05$

Рис.3.8. Рівень конфліктності досліджуваних за методикою «Дослідження конфліктності особистості» *

**Джерело: розроблено автором*

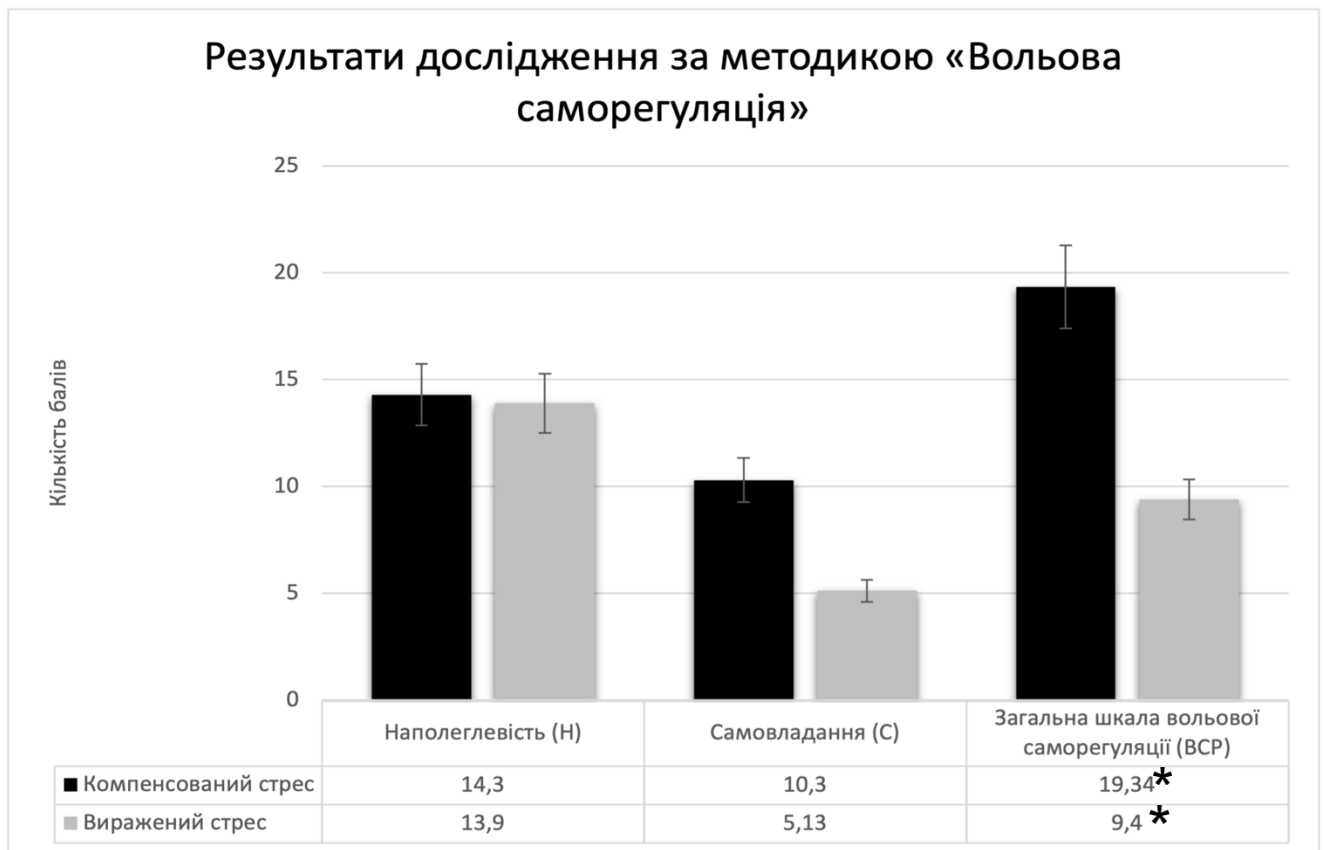
Визначено, що у групі з ВС показник некомпетентності конфліктної взаємодії на 4,3 б. вищий, ніж у групі КС; на 4,1 б. – рівень емоційної напруженості; на 3,6 б. – рівень підозрілості і на 1,4 б. рівень амбівалентності, неоднозначності позиції особистості в конфлікті (при $p \leq 0,05$). При цьому розбіжності цінностей, переконань у конфліктній взаємодії підприємців не досягають суттєвих відмінностей. Такі результати призвели у підсумку до суттєво більшого рівня конфліктності осіб із ВС, порівняно із групою КС (відповідно $8,82 \pm 1,18$ і $5,62 \pm 1,75$, при $p \leq 0,05$).

Отже, встановлено, що рівень конфліктності у групі осіб із ВС значно вищий, ніж у групі з КС. Це зумовлено високим рівнем конфліктності за такими критеріями як: некомпетентність, невміння і недостатня обізнаність із правилами безконфліктної взаємодії; інтенсивність, емоційна напруга, яка супроводжує конфлікт; підозрілість, як ступінь недовіри сторін одна до одної у конфлікті та

рівень амбівалентності як показник ступеня неоднозначності позиції людини у конфліктній взаємодії. Такі особливості конфліктної взаємодії у представників групи із ВС потребують цілеспрямованої психологічної допомоги.

Стосовно особливостей проявів змінних, що характеризують регулятивний фактор (F5), то встановлено, що за показниками тесту опитувальника «Вольовий самоконтроль», А. Зверкова та Е. Ейтмана [97] спостерігається суттєво вищий показник який характеризує рівень вольової саморегуляції у цілому в осіб групи з КС ($15,34 \pm 0,85$ б.), порівняно з аналогічними даними осіб групи з ВС ($10,82 \pm 1,5$ б.) при $p < 0,05$. Це свідчить про те, що у групі обстежуваних з ВС нижчий за середній рівень вольової саморегуляції і вказує на недостатній рівень опанування особистою поведінкою у різноманітних, особливо стресогенних ситуаціях, низьку здатність керувати своїми діями, бажаннями і станами, що призводить до виражених проявів стресу на усіх рівнях і потребує корекції. Водночас потрібно відмітити, що такі відмінності загального індексу за шкалою вольової саморегуляції у групі осіб з ВС зумовлені низьким рівнем індексу самовладання ($5,13 \pm 1,19$ б.), порівняно з обстежуваними групи КС, у яких цей показник вище за середні інтерпретаційні критерії ($10,23 \pm 0,7$ б.) при $p < 0,05$. Останнім притаманний високий рівень довільного контролю за своїми емоційними реакціями і станами (Рис. 3.9).

Для осіб з КС характерна емоційна стійкість добре володіння собою у стресових ситуаціях, внутрішній спокій, упевненість, вони готові сприймати нове, непередбачуване з тенденцією дорадикалізму. І навпаки, для осіб з низьким рівнем індексу самовладання притаманні протилежні емоційно-вольові реакції, які не сприяють подоланню стресогенних ситуацій і потребують психологічної корекції.



Примітка: * - рівень достовірності відмінності між групами при $p < 0,05$

Рис.3.9. Рівень емоційно-вольової саморегуляції досліджуваних за методикою «Вольова саморегуляція» *

**Джерело: розроблено автором*

При цьому шкала наполегливості характеризує силу намірів людини та її прагнення до реалізації розпочатої справи. Цей показник теж має особливості при середньому інтерпретаційному значенні за цією шкалою (x (середнє) = 8,0 б.). У осіб з КС він перебуває ближче до максимально можливих (16,0 б.), а фактично ($14,31 \pm 1,2$ б.), а представники групи з ВС на рівні – $10,93 \pm 1,24$, що ближче до середніх показників і у порівнянні (при $p < 0,05$).

Тобто за індексом наполегливості більш вираженою силою намірів володіють особи у групі КС, хоча і для представників групи з ВС певною мірою притаманні такі загальні характеристики наполегливості, як активне прагнення до виконання запланованого, до реалізації мети, з повагою до санітарних норм.

Отже, один із чинників, який зумовлює стійкість особистості до професійного стресу, є рівень вольової саморегуляції обстежуваних.

Встановлено, що в обстежуваних групи з ВС, порівняно з особами КС, суттєво нижчий індекс загальної шкали вольової регуляції, самовладання і

наполегливості, що свідчить про порушення розвитку особистості щодо саморегуляції, самовладання, і заважає адекватно реагувати на стресогенні ситуації, що потребує передусім розвитку або корекції і дає підстави розробити програму вдосконалення.

До регулятивного фактора (F5) за кореляційним і факторним аналізами увійшли показники методики оцінки індивідуальної стратегії долаючої поведінки С. Хобфолла «Подолання стресу».

Встановлено, що головний критерій показників щодо інтерпретації отриманих результатів – загальний індекс конструктивної стратегії регуляції долаючої поведінки у групі осіб з КС визначено на рівні 1,34 од., що розцінюється автором методики як високий конструктивний регулятор долаючої поведінки, у представників групи з ВС – 0,82 од. (низький рівень конструктивної регуляції долаючої поведінки (КДП)), при $p < 0,05$.

Визначено, що такі відмінності зумовлені тим, що у групі з ВС показники стресогенної моделі регулятивної долаючої поведінки суттєво нижчі, ніж у групі осіб з КС (табл. 3.10).

Таблиця 3.10

Особливості копінг-поведінки досліджуваних за методикою «Подолання стресу» «SACS» (С. Хобфолл) *

Стратегії подолання	Модель поведінки	Групи	
		Компенсований стрес	Виражений стрес
1. Активна	1. Асертивні дії	25,1 ± 2,17	12,51 ± 2,35*
2. Просоціальна	2. Вступ до соціального контакту	27,2 ± 1,19	19,6 ± 1,34*
3. Просоціальна	3. Пошук соціальної підтримки	25,1 ± 1,13	20,72 ± 2,19
4. Пасивна	4. Обережні дії	21,7 ± 2,19	14,91 ± 1,19*
5. Пряма	5. Імпульсивні дії	8,6 ± 1,11	23,43 ± 1,37*
6. Пасивна	6. Уникнення	15,9 ± 1,13	19,3 ± 1,29
7. Непряма	7. Маніпулятивні дії	18,19 ± 1,27	25,7 ± 1,37*
8. Асоціальна	8. Асоціальні дії	10,72 ± 1,03	18,7 ± 1,96*
9. Асоціальна	9. Агресивні дії	11,65 ± 1,29	17,8 ± 1,37*

Примітка: * - рівень достовірності відмінності між групами при $p < 0,05$

*Джерело: розроблено автором

Так, у групі осіб з ВС асертивні дії спостерігаються на рівні $12,51 \pm 2,35$, вступ до соціального контакту $19,6 \pm 1,34$ б. і пошук соціальної підтримки $19,72 \pm 2,19$ б. Відповідно, у представників групи з КС аналогічні показники зафіксовані на рівні $23,31 \pm 2,17$ б., $25,21 \pm 1,19$ б., $24,17 \pm 1,13$ б. (при $p < 0,05$).

Отже, блок активної просоціальної, конструктивної, регулятивної та долаючої стратегій поведінки (АПП), суттєво нижчий у представників групи з ВС, що не дає змоги активно долати в сукупності з низьким рівнем використання соціальних ресурсів (контактів) і призводить до низької стресостійкості обстежуваних цієї групи.

При цьому, з'ясовано, що інший блок показників методики пасивної асоціальної поведінки (ПАП) суттєво вищий у групі з ВС (63,02 б.) у порівнянні із представниками групи з КС (54,26 б.). Так, моделі поведінки, які розкриває блок пасивної асоціальної поведінки у групі з ВС, порівняно з особами групи із КС, визначено на таких рівнях відповідно: уникнення (ГВС – $26,91 \pm 1,29$ б. і ГКС – $20,91 \pm 1,13$ б.) при $p < 0,05$, агресивні дії (ГВС – $20,87 \pm 1,37$ б. і ГКС – $17,65 \pm 1,29$ б.) при $p < 0,05$ та асоціальні дії практично не відрізняються (ГВС – $15,24 \pm 1,96$ б. і ГКС $15,72 \pm 1,03$ б.). Такі результати у представників ГКС певною мірою сприяють і, навпаки, у осіб ГВС ускладнюють конструктивне додання стресу.

Потрібно відмітити, що у групі осіб з ВС суттєво виражені показники за моделлю поведінки імпульсивних дій, які у 2,37 рази вищі, ніж у ГКС (при $p < 0,05$), водночас вираженість у поведінці обережних дій в 1,45 рази менше, що у підсумку знижує стійкість особистості до стресу.

Отже, за індексом контруктивних стратегій регулятивної долаючої поведінки за опитувальником «SACS» (С. Хобфолла) з'ясовано, що у групі з ВС блок активної просоціальної поведінки представлено з низьким рівнем показників (асертивні дії, вступ до соціальних контактів і соціальної підтримки) за інтерпритаційними критеріями (51,83 б.). При цьому за блоком пасивної

асоціальної поведінки, куди входять уникнення, агресивні дії й асоціальні дії, визначено на рівні 63,02 б.

Розрахунок загального індексу конструктивної стратегії регулятивної долаючої поведінки визначено на рівні 0,82 б.

$$ІДП = \frac{АППГВС}{ПАПГВС} = \frac{51,83}{63,02} = 0,82 \text{ б.}$$

За інтерпретаційними критеріями індекс конструктивності стратегій долаючої регулюючої поведінки (ІДП у межах <0,85) розглядається автором методики як низький рівень конструктивності; ІДП = 0,86-1,11 – середня конструктивність; ІДП >1,1 – високий рівень конструктивності.

Розрахунки щодо загального індексу у представників ГКС показують, що він дорівнює 1,34 од.

$$ІДПГКС \frac{АППГВС}{ПАПГВС} = \frac{72,51}{54,26} = 1,34 \text{ од.}$$

Тобто, у представників ГВС загальний індекс конструктивної стратегії регулятивної і долаючої поведінки визначено на високому рівні.

Отже, загальна закономірність полягає у тому, що залежно від ступеня вираженості конструктивності стратегій регулятивної і долаючої поведінки в обстежуваних спостерігається як сприяння, так і перешкоди щодо успішності додання стресу. Встановлено, що за рахунок суттєвих переважаючих активних, просоціальних моделей поведінки й низького рівня пасивних моделей поведінки у погляді на «здоров'я» копінг-стратегій (подолання), тобто активи і використання соціальних зв'язків сприяє підвищенню стресостійкості особистості.

І навпаки, у групі з ВС, загальний індекс конструктивності стратегій долаючої і регулятивної поведінки перебуває в межах низького рівня (0,82 од.), що зумовлено низькими показниками активної просоціальної поведінки і завищує результати пасивної асоціальної поведінки, що знижує стресостійкість обстежуваних і потребує спеціальної психологічної допомоги [68, 167].

Отже, у результаті підбиття підсумків порівняльного аналізу проявів стресостійкості у представників групи з КС і ВС за комплексом інформативних

методик, які сформовують за факторними характеристиками: F1 – індивідуально-психологічної стресостійкості, F2 – мотиваційної, F3 – адаптивної мобільності, F4 – комунікативного, F5 – регулятивного – встановлено такі особливості.

Визначено, що адекватна та висока індивідуально-психологічна стійкість у групі з КС зумовлена тим, що емоційні, поведінкові інтелектуальні та фізіологічні у гармонійному поєднанні функціонують на подолання стресових реакцій завдяки саморегуляції й оптимізації раціональних умов і особливостей діяльності, що підтверджується і тим, що обстежуваним цієї групи не притаманна підвищена чутливість до стресових впливів, які неможливо змінити, вони не схильні все надмірно ускладнювати, несхильні до деструктивних способів додання стресу, а навпаки, до конструктивних способів.

При цьому з'ясовано, що для представників групи з КС притаманний високий рівень емоційної стійкості і комунікативних здібностей та інтелекту.

Високому рівню стійкості до стресу у обстежуваних з КС сприяють і суттєво виражені безпосередні мотиви до професійної діяльності і зокрема – командного успіху, свободи і незалежності, ініціативи і активності, інноваційності і ризику, поряд із помірним вираженням опосередкованих мотивів.

Окрім того, визначено, що у представників групи з КС спостерігається високий рівень адаптаційної мобільності, що разом з високим рівнем функціонально долаючих характеристик темпераменту сприяє адекватності і оптимальній адаптації обстежуваних до стресогенних чинників.

Розвиток комунікаційної сфери свідчить про те, що у осіб групи з КС притаманна адекватна та адаптивна комунікативна поведінка з проявами авторитарності, вираженими комунікативними і організаторськими здібностями. Рівень стресостійкості у обстежуваних групи КС зумовлює і виражені показники вольової саморегуляції, наполегливості і самовладання.

Поряд із добре розвинутою емоційно-вольовою сферою високий рівень стресостійкості зумовлено високим рівнем індекса конструктивної стратегії

долаючої і регулятивної поведінки. Встановлено, що суттєві переваги активних, просоціальних моделей поведінки й низького рівня пасивних обстежуваним притаманні «здорові» копінг-стратегії (подолання і регуляції), що сприяє підвищенню стресотійкості досліджуваних.

Підбиваючи підсумки порівняльного аналізу представників групи КС і ВС, виявили, що в осіб із ВС встановлено високий рівень проявів ПС емоційних, поведінкових, інтелектуальних і фізіологічних симптомів, що зумовило високий показник комплексної оцінки професійного стресу і водночас зумовило високий рівень чутливості обстежуваних до стресогенних факторів. При цьому індивідуально-психологічні особливості виявлено з проявами низького рівня емоційної стійкості, комунікативних характеристик, що у цілому пояснює низький рівень стійкості до стресу.

Мотиваційну сферу осіб з ВС характеризує суттєва вираженість опосередкованих мотивів із низьким рівнем безпосередніх, що знижує можливий потенціал особистості щодо подолання стресогенних викликів.

Показники адаптаційної мобільності у осіб з ВС виявились на низькому рівні, що поряд із такими темпераментальними особливостями, як ригідність, уповільненість і низька емоційна стійкість, пасивність, що зумовлює дезадаптивну поведінку у взаємодії і виражені суб'єктивні переживання.

Комунікативна сфера осіб з ВС теж потребує психологічної корекції, так як комунікативні організаторські здібності визначено на низькому рівні поряд з таким переважаючим типом ставлення до людей, як: агресивність, підозрілість, підлеглість і залежність, які не сприяють виходу зі скрутних ситуацій і призводять до виражених проявів стресу.

При цьому з'ясовано, що у осіб з ВС індекс компенсованості стратегій додання і регуляції поведінки перебуває на низькому рівні. Це зумовлено низькими показниками активної і просоціальної поведінки і високим рівнем пасивної і асоціальної поведінки.

Отже низький рівень стійкості до ПС у представників з ВС за індивідуально-психологічним рівнем стресостійкості, мотиваційної,

комунікативної, адаптаційної мобільності і стратегій подолання стресу зумовлюються низьким рівнем ПС у обстежуваних, які потребують відповідної психологічної допомоги.

3.2 Особливості співвідношення детермінант як структурних компонентів професійного стресу за результатами кореляційного і факторного аналізу

3.2.1. Взаємозв'язки психологічних компонентів професійного стресу підприємців торговельної сфери

З метою перевірки припущення щодо рівня взаємозв'язків (сполучення) показників, які безпосередньо спрямовані на виявлення професійного стресу в обстежуваних зі змінними, які опосередковано діагностують структурні елементи особистості та особливості їх проявів, було застосовано кореляційний аналіз.

З'ясування того, як впливають на рівень професійного стресу взаємозв'язки між різними кількісними показниками, визначеними в процесі емпіричного дослідження, дає змогу оцінити рівень сполученості цих змінних, встановити особливості та певні закономірності, що вказують на детермінанти професійного стресу та механізми подолання його негативних проявів у обстежуваних.

При цьому за рівнем коефіцієнту кореляції Пірсона (r) оцінюється щільність зв'язків (низький $r < 0,3$, помірний $r = 0,3-0,5$, помітний $r = 0,5-0,7$ і високий $r > 0,7$).

Кореляційний аналіз проведено за результатами емпіричних досліджень 102 підприємців торговельної сфери, у яких виявлено наявність професійного стресу.

Аналіз ми розпочали з даних, представлених у таблиці Б.1 додатку Б «Кореляційні матриці показників комплексної оцінки проявів стресу і стресочутливості обстежуваних».

Встановлено, що показники комплексної оцінки професійного стресу (КОПС) обстежуваних мають високий рівень прямих кореляційних зв'язків із психофізіологічними ознаками стресу ($r = 0,834$), емоційними ознаками ($r = 0,719$), інтегральним показником стресочутливості ($r = 0,701$).

Інша група показників має свої особливості кореляції: «Поведінкові ознаки стресу» ($r = 0,623$), «Чутливості до обставин, які неможливо змінити» ($r = 0,601$), «Схильність все ускладнювати» ($r = 0,586$), «Інтелектуальні ознаки стресу» ($r = 0,511$). Такий результат вказує на те, що представлені змінні мають помітні прямі кореляційні зв'язки з комплексною оцінкою професійного стресу.

На рівні помірних кореляційні зв'язки показників КОПС визначено за такими змінними, як: «Конструктивне додання стресу» ($r = 0,437$), «Схильність до психічних захворювань» ($r = 0,425$) і «Деструктивне додання стресу» ($r = 0,405$).

Отже, показник комплексної оцінки професійного стресу обстежуваних має три прямих високого рівня кореляційних зв'язків, 4 – помітних, 3 – помірних. Прямі високі кореляційні зв'язки стверджують про те, що найбільш вагома пряма залежність рівня професійного стресу обстежуваних сполучена з психофізіологічними, емоційними ознаками стресу та інтегральним показником стресочутливості.

Тіснота взаємозв'язків на помітному рівні спостерігаються з такими змінними, як: поведінкові ознаками стресу, чутливість до обставин, які неможливо змінити, та схильність все ускладнювати. Рівень помірних прямих кореляційних зв'язків визначено з такими показниками, як: конструктивне чи деструктивне додання стресу і схильність до психічних захворювань.

Інтегральний показник стресочутливості має найбільш виражені прямі кореляційні зв'язки з комплексною оцінкою стресу ($r = 0,707$), психофізіологічними симптоми стресу ($r = 0,702$) – на високому рівні. На

помітному – з емоційними симптомами стресу ($r = 0,694$), поведінковими ознаками стресу ($r = 0,611$), схильністю все ускладнювати ($r = 0,510$), чутливістю до обставин, які неможливо змінити ($r = 0,610$), деструктивним доданням стресу ($r = 0,544$), схильність до психічних захворювань ($r = 0,501$). При цьому змінні конструктивних способів додання стресу мають зворотний кореляційний зв'язок з інтегральним показником стресочутливості.

Отже, наявність вираженої щільності взаємозв'язків інтегрального показника стресочутливості: 2 – високого рівня, 7 – помітного, а також 1 – помітного зворотного кореляційного зв'язку свідчать про інформативність змінних «Тесту на стресочутливість» і передусім за найбільшою кореляційною вагою – показників інтегральної оцінки чутливості до стресу.

Встановлено закономірність, яка полягає в тому, що чим більш виражені коефіцієнти кореляції показників стресочутливості, тим більшою виявляється чутливість до стресу. В одному випадку виявлено зворотний зв'язок із показником конструктивного додання стресу, що зумовлює іншу закономірність – чим більша чутливість до стресу, тим менші показники, що вказують на деструктивне додання стресу.

Отже, за підсумками аналізу кореляційних зв'язків показників методик, які безпосередньо спрямовані на виявлення професійного стресу обстежуваних, встановлено найбільш тісні кореляційні зв'язки передусім за усіма показниками методики «Комплексної оцінки проявів стресу» і, зокрема, з підсумковою оцінкою стресу. Менш тісні зв'язки за вираженістю коефіцієнта Пірсона спостерігаються за змінними, які характеризують стресочутливість обстежуваних за «Тестом на стресочутливість», що свідчить про їх інформативність і доцільність використання в роботі.

Встановлено закономірність, яка полягає в тому, що вираженість професійного стресу в підприємців сфери торгівлі має найбільш виражену пряму й тісну залежність від рівня змінних кожної оцінки проявів стресу, що дає нам підстави використовувати цей показник у подальшому дослідженні для

виявлення взаємозв'язків з іншими структурними компонентами професійного стресу.

Аналіз результатів кореляційних зв'язків комплексної оцінки проявів стресу (КОПС) з показником блоку емоційно-вольової сфери (ЕВС) за методикою «16 факторного опитувальника Р. Кеттела» вказує на таке.

Встановлено високий рівень зворотного кореляційного зв'язку з емоційною стійкістю «С», $r = -0,822$, помітного – з твердістю («І», $r = -0,626$) і самоконтролю («Q₃», $r = -0,621$). При цьому прямий високий кореляційний зв'язок КОПС встановлено зі шкалою напруженості («Q₄», $r = 0,726$), прямі помітні – з показниками тривожності («О», $r = 0,594$) і нормативності («G», $r = 0,561$).

Такі результати свідчать, що у працівників торгівлі з вираженими проявами стресу спостерігають такі особливості, як: низька толерантність до фрустрації, схильність до лабільності настрою, роздратованість, утомлюваність, м'якість, залежність, спрямованість на заступництво, низький самоконтроль, що виявляється у недисциплінованості, внутрішній конфліктності. При цьому можна спостерігати напруженість, фрустрованість, збудження, тривожність, вразливість, депресивність, підвласність почуттям, безпринципність, безвідповідальність, неорганізованість.

Отже, за результатами кореляційних зв'язків КОПС з показниками блоку ЕВС за методикою Р. Кеттела визначено закономірність, яка полягає у тому, що чим вище комплексна оцінка проявів стресу в обстежуваних, тим нижчий рівень емоційної стійкості, твердості та самоконтролю і тим вищий рівень напруженості та тривожності.

Встановлено, що показники комунікативного блоку за 16-ти факторним опитувальником Р.Кеттела у співвідношенні з КОПС мають 6 зворотних кореляційних зв'язків і один прямий. Так, на високому рівні зафіксовано зв'язки з такими змінними як: конформізм («Q₂», $r = -0,725$) і товарицькість («А», $r = -0,715$), на помітному – домінантність («Е₂», $r = -0,621$), сміливість («Н», $r = -0,619$), дипломатичність («N», $r = -0,617$), експресивність («F», $r = -0,517$).

Прямий зв'язок за показниками КОПС спостерігається з підозрілістю («L», $r = 0,497$).

Аналіз представлених кореляційних зв'язків КОПС з показниками комунікативної сфери обстежуваних свідчить, що при вираженому професійному стресі для них притаманні ознаки конформізму, який виявляється залежно від групи, орієнтації на рішення інших, відсутності ініціативи щодо прийняття рішення, а також низького рівня товарищескості із проявами некомунікабельності, замкнутості, ригідності, скептичності, самотності. Низький рівень домінантності супроводжується сором'язливістю, залежністю, помірністю аж до пасивності, схильністю брати провину на себе, давати дорогу іншому.

Дефіцит сміливості може виявлятися у сором'язливості, невпевненості, стриманості, нерішучості, чутливості до погроз.

При низькому рівні дипломатичності спостерігається прямолінійність, наївність, гарячкуватість, спонтанність у взаємодії, відсутність самоаналізу.

Високий рівень підозрливості обстежуваних може сприяти професійному стресу за рахунок заздрощів, ревнощів, спрямованості на себе, зайвої зарозумілості.

Отже, аналіз кореляційних зв'язків КОПС із показниками комунікативного блоку дає підстави визначити закономірність, яка полягає у тому, що чим вищий рівень професійного стресу в обстежуваних, тим нижчі показники комунікативної сфери обстежуваних, а саме: конформізму, товарищескості, домінантності, дипломатичності, сміливості, експресивності.

Щодо інтелектуальної сфери та зв'язків її показників з КОПС, то з'ясовано, що рівень інтелекту має прямий помітний зв'язок («В», $r = 0,511$), а радикалізм і практичність відповідно («Q₁», $r = -0,531$ і «М», $r = -0,495$) зворотні. Це свідчить про те, що рівень КОПС зумовлюється рівнем інтелекту і має тим вищий рівень, чим нижчі показники радикалізму і практицизму.

Отже, у результаті аналізу взаємозв'язків КОПС працівників торговельної сфери з показниками «16-ти факторного особистісного опитувальника

Р. Кеттела» встановлено виражену обернену взаємозалежність з емоційною стійкістю, самоконтролем і твердістю та прямий взаємозв'язок із напруженістю, тривожністю, безтурботністю. Це свідчить про те, що перераховані показники емоційно-вольової сфери доцільно розглядати як детермінанти професійного стресу обстежуваних.

Особливості взаємодії КОПС з показниками комунікативної сфери полягають у закономірності, що із 7 показників у 6 відмічаються зворотні кореляційні зв'язки різного рівня. Тобто в обстежуваних із високою кореляційною оцінкою професійного стресу спостерігаються низькі рівні таких комунікативних характеристик, як: конформізм, товарицькість, домінантність, сміливість, експресивність.

Щодо інтелектуальної сфери, то в осіб із вираженою КОПС спостерігається низький рівень практичності, радикалізму і прямої залежності з показником інтелекту.

Отже, за результатами аналізу кореляційних зв'язків КОПС з показниками «16-ти факторного особистісного опитувальника Р. Кеттела», встановлено, що із 16 шкал – з 11 спостерігаються зворотні кореляційні зв'язки, що дає підстави визначити таку загальну закономірність.

З'ясовано, що високий рівень професійного стресу обстежуваних зумовлено низьким рівнем суттєвих характеристик емоційно-вольової сфери, як-от: емоційна стійкість, самоконтроль, твердість; комунікативної сфери – конформізм, товарицькість, домінантність, сміливість, дипломатичність, експресивність; інтелектуальної сфери – радикалізм, практичність, а також від високого рівня прямих кореляційних зв'язків із даними емоційно-вольової сфери – напруженості, нормативності, тривожності; комунікативної сфери – підозрілості та показниками інтелекту.

Аналіз взаємозв'язків КОПС з мотивами підприємницької діяльності показав таке.

Встановлено, що із 8 показників мотиваційної сфери у 7 спостерігаються зворотні кореляційні зв'язки. Так, із групи безпосередніх мотивів зафіксовано

такі взаємозв'язки КОПС обстежуваних – з показником комерційного успіху ($r = -0,735$), свободи і незалежності ($r = -0,517$), інноваційності і ризику ($r = -0,506$) та ініціативи і активності ($r = -0,407$).

Водночас встановлено, що з опосередкованими мотивами КОПС має високі рівні обернених кореляційних зв'язків – за показниками соціальних мотивів і групової належності ($r = -0,713$), саморегуляції ($r = -0,701$), поваги і самоповаги ($r = -0,619$), а також прямий зв'язок високого рівня з показником вимушеності ($r = 0,724$).

Отже, за підсумками результатів кореляційного аналізу (КА) визначено, що із 8 кореляційних зв'язків КОПС за даними мотивації до підприємницької діяльності на високому рівні встановлено три і на помітному один показник опосередкованих мотивів, а за даними результатів безпосередніх мотивів один високого рівня і три на помітному рівні.

На підставі отриманих результатів робимо висновок про таку закономірність: чим вищий рівень КОПС, тим більш виражені взаємозв'язки, передусім із опосередкованими мотивами, у вже потім із безпосередніми мотивами до підприємницької діяльності.

При цьому найбільш виражені взаємозв'язки КОПС із зворотними характеристиками комерційного успіху, самореалізації, соціальних контактів і групової належності та помітними зв'язками з даними поваги й самоповаги, свободи і незалежності, інноваційності та ризиків. Це свідчить про те, що в обстежуваних переважають передусім опосередковані мотиви, що можна розглянути як детермінанти професійного стресу в підприємців торговельної сфери.

Наступному аналізу підлягають кореляційні зв'язки КОПС із показниками адаптаційної мобільності особистості. Адаптаційна мобільність характеризує здатність особистості швидко змінюватися в умовах конкретного середовища, а її показники є детермінантами професійного стресу.

Встановлено, що за усіма 12 шкалами методики «Адаптаційна мобільність» спостерігаються зворотні кореляційні зв'язки з КОПС. При цьому

5 із них мають високий рівень обернених кореляційних зв'язків з КОПС, 2 – помітних і 5 – помірних. Так, високий рівень обернених кореляційних зв'язків зафіксовано за показником легкості адаптуватись до нового ($r = -0,829$), легко переключатись на іншу діяльність ($r = -0,811$), швидко вирішувати складні завдання ($r = -0,889$), здатність протистояти деструктивним впливам ($r = -0,785$), легко встановлювати контакти ($r = -0,756$). На помірному оберненому рівні визначено такі зв'язки як: спрямованість на успіх ($-0,629$), брати відповідальність на себе ($-0,576$).

Окрім того, на помірному рівні спостерігаються такі обернені кореляційні зв'язки, як: спроможність творчо вирішувати завдання ($r = -0,459$), здатність до безперервної роботи і навчання ($r = -0,457$), інтерес до нових ідей ($r = -0,418$) та їх впроваджувати ($r = -0,406$) і здатність до інноваційних перетворень ($r = -0,401$).

Отже, встановлено закономірність щодо рівня взаємозв'язків КОПС та спроможності працівників торговельних підприємств до активних та адекватних змін у конкурентному середовищі.

Доведено, що виражений рівень професійного стресу обстежуваних зумовлено низьким рівнем усіх 12 показників адаптаційної мобільності, про що свідчить високий рівень зворотних кореляцій зі здатністю обстежуваних легко адаптуватись до нового, переключатись на іншу діяльність, швидко вирішувати складні завдання, протистояти деструктивним впливам та легко встановлювати контакти, а також помітний рівень таких же зв'язків зі спрямованістю на успіх та здатність брати відповідальність на себе і наявність помірного рівня обернених КОПС з такими показниками, як: здатність до неперервної роботи і навчання, спроможність творчо вирішувати завдання, інтерес до нових ідей та їх впровадження та інноваційних перетворень.

Стосовно взаємодії КОПС із показниками комунікативної сфери за методиками, що спрямовані на визначення типу спілкування (Т. Лірі), комунікативних і організаційних здібностей (КОС) та рівня конфліктності обстежуваних встановлено, що із 11 показників – 5 мають обернені кореляційні

зв'язки і б – прямі, які зумовлюють рівень професійного стресу в працівників торговельних підприємств.

Так, за методикою Т. Лірі, один показник – авторитарності – зафіксовано на високому рівні ($r = -0,735$) і два на помітному – агресивності ($r = -0,531$) і егоїстичності ($r = -0,507$). При цьому такі змінні, як альтруїстичність, підпорядкованість і доброзичливість мають прямі кореляційні зв'язки на помітному рівні (відповідно $r = 0,631$, $r = 0,591$, $r = 0,549$), на помірному рівні визначено пряму залежність КОПС з показниками залежності ($r = 0,491$) і підозрливості ($r = 0,426$).

Такі результати свідчать про те, що рівень вираженості професійного стресу в обстежуваних залежить у зворотній пропорції від змінних авторитарності, агресивності, егоїстичності і має прямий зв'язок із показниками альтруїстичності, підпорядкованості, доброзичливості, залежності та підозрливості.

Характеристики комунікативних і організаторських здібностей мають обернені кореляційні зв'язки з КОПС (відповідно $r = -0,721$ і $r = -0,809$), що вказує на суттєву зворотну взаємозалежність: чим вищий рівень професійного стресу, тим нижчі рівні комунікативних і організаційних здібностей обстежуваних. При цьому рівень комунікативності має помітні зв'язки і прямо зумовлює рівень професійного стресу.

За результатами аналізу кореляційних зв'язків доведено, що КОПС має найбільш виражені обернені зв'язки в комунікативній сфері особистості передусім з організаційними й комунікативними здібностями та рівнем авторитарності, а також на помітному рівні зі змінними – егоїстичності та агресивності. Прямі кореляційні зв'язки КОПС виявились найбільш вираженими з альтруїстичністю, доброзичливістю, підпорядкованістю, залежністю, підозрливістю.

Отже, встановлено наявність 5 обернених кореляційних зв'язків і 6 прямих, що свідчить про суттєву роль комунікативної сфери у формуванні проявів професійного стресу обстежуваних.

Певні особливості кореляційних зв'язків КОПС виявлено за показниками шкал методик «Подолання стресу» і «Вольовий самоконтроль», які спрямовано на визначення стратегій регуляції стресу обстежуваними.

Встановлено, що із 14 показників обох методик 10 – мають обернені зв'язки з КОПС і 4 – прямі. Так, з'ясовано, що із 11 шкал методики «Подолання стресу» за 7 шкалами спостерігаються обернені кореляційні зв'язки за КОПС, а саме: асертивні дії ($r = -0,704$), вступ до соціальних контактів ($r = -0,651$), просоціальні стратегії ($r = -0,617$), активність ($r = -0,601$), обережні дії ($r = -0,541$), пошук соціальної підтримки ($r = -0,533$), уникнення ($r = -0,471$). При цьому прямі кореляційні зв'язки КОПС визначено за такими шкалами, як: агресивні дії ($r = 0,628$), маніпулятивні дії ($r = 0,619$), асоціальні дії ($r = 0,517$) та імпульсивні дії ($r = 0,456$).

Щодо кореляційних зв'язків показників методики «Вольовий самоконтроль» (ВСК) та даних КОПС, то зафіксовано таке визначення, що самовладання має високий рівень зворотного зв'язку з КОПС ($r = -0,735$) і наполегливості – помітний рівень ($r = -0,521$), що зумовило зв'язок вольового самоконтролю на рівні ($r = -0,632$).

Такі результати свідчать про зворотний кореляційний зв'язок КОПС із «ВСК», тобто чим вищий рівень КОПС у обстежуваних, тим нижчі показники вольового самоконтролю.

Отже, встановлено, що кореляційні зв'язки КОПС зі змінними, які характеризують обернені кореляційні зв'язки, а саме: асертивні, маніпулятивні дії, уникнення, пошук вступу до соціального контакту, соціальної підтримки – і зумовлюють просоціальні стратегії й активність, що дає підстави визначити закономірність: чим більше виражений стрес, тим менше виражені асертивні дії, просоціальні стратегії і активність. Водночас прямий зв'язок при цьому відмічається з агресивними, асоціальними діями, маніпулятивними та імпульсивними діями. При цьому встановлено, що КОПС обернено взаємопов'язаний із даними самовладання й наполегливості, тобто чим більше

виражені прояви стресу, тим менший рівень вольового самоконтролю обстежуваних.

Отже, аналіз результатів кореляційних взаємозв'язків дає змогу виокремити найбільш виражені прямі і зворотні кореляції отриманих за усіма показниками методик, що спрямовані на виявлення проявів професійного стресу обстежуваних.

Встановлено, що високий рівень із комплексу методик щодо вимірювання рівня професійного стресу в обстежуваних спостерігається за показниками КОПС, що свідчить про його інформативність щодо визначення рівня професійного стресу в обстежуваних.

Доведено, що показник КОПС має високий та помітний рівні кореляційних зв'язків із показниками комунікативного, емоційно-вольового та інтелектуального блоків «16-ти факторного особистісного опитувальника Р. Кеттела», а також із даними опосередкованих і безпосередніх мотивів, адаптивними можливостями, показниками шкал, які характеризують комунікаційні та організаційні здібності й тип взаємодії, спілкування, що в цілому зумовлює особливості кореляційних зв'язків зі стратегіями подолання (копінгу) професійного стресу в обстежуваних. Такі результати свідчать про інформативність показників методик і дають підстави використовувати їх для діагностування детермінант та проявів професійного стресу: по-перше, «Комплексна оцінка проявів стресу», по-друге, визначено індивідуально-психологічні особливості як за окремим фактором, так і за блоком комунікативних, емоційно-вольових та інтелектуальних характеристик; по-третє, показники безпосередніх та опосередкованих мотивів методики "Мотивація до підприємницької діяльності"; по-четверте, з'ясовано показники адаптивної мобільності за методикою "Адаптивна мобільність"; по-п'яте, досліджено особливості спілкування і взаємодії за методикою "Переважаючий тип взаємин із людьми» Т. Лірі; по-шосте, визначено стратегії поведінки в подоланні стресу за методиками "Подолання стресу" і "Вольова саморегуляція".

Отримані показники прямих і обернених кореляційних зв'язків за 10 методиками і 70 показниками потребують визначення їхньої значущості, завдяки групуванню з урахуванням факторної ваги кожної змінної. З цією метою ми провели факторний аналіз за показниками методик, які використано в дослідженні, що представлено в підрозділі 3.2.2.

3.2.2 Змістові характеристики структури професійного стресу у підприємців сфери торгівлі за факторним аналізом

Факторному аналізу (ФА) підлягали отримані емпіричні результати дослідження професійного стресу 130 підприємців сфери торгівлі за 70 показниками 10 методик. У результаті факторного аналізу з усієї вибірки виокремлено п'ять факторів, змінні яких зумовлюють внутрішню структуру професійного стресу в підприємців сфери торгівлі. Отримані величини факторної ваги (не менше 0.4) та рівень дисперсії можуть бути визначені достатніми для подальшої кількісної та якісної інтерпретації за критеріями гомогенності стійкості, інформаційної надійності [27, 68, 88, 123].

Аналіз змінних за 5 групами факторів відповідно до загальноприйнятих критеріїв дав підстави для висновку, що за достовірною значущістю величин факторного навантаження до першого фактору (F-1) належать такі змінні, як: емоційна стійкість (0,822), відкритість (0,819), товариськість (0,819) психофізіологічні та емоційні ознаки стресу (відповідно 0,815 і 0,803), комплексна оцінка стресу (0,733), напруженість (0,729), конструктивні способи додання стресу (0,717), твердість (0,636), підвищена реакція на обставини, які неможливо змінити (0,625), високий самоконтроль та доміантність (по 0,621), сміливість (0,619), дипломатичність (0,617), схильність усе ускладнювати (0,609), упевненість (0,594), інтенсивність ознак стресу (0,591), почуття обов'язку (0,561), радикалізм (0,536), експресивність (0,517), інтелект (0,511), деструктивні способи долати стрес (0,504), інтегральний показник

стресочутливості (0,501), довірливість (0,497), практичність (0,495), схильність до психогенних захворювань (0,411) (табл. Б.2 Додатку Б).

У підсумку смислове навантаження змінних, що увійшли до F-1, можна інтерпретувати як індивідуально-психологічний компонент внутрішньої структури професійного стресу підприємців торгівельної сфери.

Так, найбільша факторна вага за F-1 відмічається за показниками 16-факторного опитувальника Р. Кеттела, як-от: емоційна стійкість (0,822), відкритість (0,819), напруженість (0,729), нонкомформізм (0,725), твердість (0,617) тощо, що дає право розглядати нам фактор F-1 як індивідуально-психологічний. Таке узагальнення підтверджується показниками методик, які вимірюють індивідуальні особливості професійного стресу, а саме: поведінкові, емоційні та психологічні ознаки стресу (0,723, 0,803 та 0,815), комплексні ознаки стресу (0,733), конструктивні способи додання стресу (0,717).

Окрім того, на досить високому рівні виявились вагові показники змінних стосовно мотивів підприємницької діяльності – ініціативності та активності (0,731), поваги й самоповаги (0,696), комерційного успіху (0,679), вимушеності (0,629). Доповнюють індивідуально-психологічні характеристики обстежуваних також показники адаптаційної мобільності – спроможність легко адаптуватись до нових обставин (0,796), легко переключатись на іншу діяльність (0,711), протистояти дестабілізаційним впливам (0,731), спрямованість на успіх (0,713). За психологічною структурою темпераменту найбільш вираженими є змінні, що зумовлюють активність (0,808), просоціальність (0,713) та емоційну стійкість (0,701). Стосовно переважаючого типу ставлення до людей та індивідуальних особливостей, то виокремлено виражені змінні щодо авторитарності (0,601), агресивності (0,517), егоїстичності (0,562) та відсутності суттєвої значущості за такими змінними, як: підпорядкованість, альтруїстичність, залежність (0,302 - 0,317).

Показники комунікативних та організаторських здібностей та рівень конфліктності мають відповідно такі значення, як: 0,619, 0,628 і 0,602.

Стосовно стратегій подолання стресу, то найбільш вираженими виявились вагові значення таких показників: активності (0,624), обережності дій (0,601), маніпулятивності дій (0,596), асертивних дій (0,521), при достатньо вираженій вольовій саморегуляції (0,618), самовладанні (0,624) і наполегливості (0,618).

Отже, за вираженістю факторів ваги показників психодіагностування професійного стресу в підприємців сфери торгівлі виокремлено 35 змінних, що характеризують, на наш погляд, сукупність особистих характерних обстежуваних за структурними блоками змінних, що охоплюють емоційно-вольові, комунікативні, інтелектуальні властивості та індивідуальну стійкість до професійного стресу, що в сукупності дає підстави розглядати F-1 як індивідуально-психологічний компонент професійного стресу в підприємців сфери торгівлі.

Аналіз змінних, що увійшли до F-2, дає підстави інтерпретувати його як мотиваційний. Такий висновок підтверджується високим рівнем факторної ваги безпосередніх та опосередкованих мотивів до підприємницької діяльності обстежуваних. Так, серед безпосередніх мотивів найбільшої ваги набули такі показники, як: мотиви комерційного успіху (0,831), свободи й незалежності (0,825), ініціативності та активності (0,810), інноваційності та ризиків (0,805). Серед опосередкованих мотивів, відповідно: самореалізації (0,817), поваги і самоповаги (0,784), вимушеності (0,740), соціальних мотивів і групової приналежності (0,731). Окрім того, достатньо великі вагові величини зумовлюють значущість фактора F-2 в структурі професійного стресу обстежуваних, зокрема такі особистісні характеристики, як: напруженість (0,703), активність (0,701), комплексна оцінка стресу (0,562), конструктивні способи додання стресу (0,562), спрямованість на успіх (0,704), пластичність (0,611), наполегливість (0,724), самоволодання (0,710), вольова саморегуляція (0,717), комунікативні та організаційні здібності (0,601 і 0,619).

Отже, провідного значення щодо ваги змінних, які сформували фактор F-2, набули вагові дані безпосередніх та опосередкованих мотивів, які підкріплені індивідуально-психологічними властивостями стійкості до стресу,

комунікативних та емоційно-вольових особливостей, а також змінними адаптаційної мобільності та адекватного ставлення до людей.

Отже, 24 змінних, що за істотним факторними навантаженнями сформували F-2, характеризують мотиваційну сферу обстежуваних як суттєвих детермінант професійного стресу підприємців торгівельної сфери.

До F-3 увійшла 21 змінна з істотною факторною вагою за показниками методики «Адаптаційна мобільність» і «Психологічна структура темпераменту». Так, найбільш значущими в структурі професійного стресу обстежуваних у порядку зменшення виявились такі показники, як: здатність легко адаптуватись до нових обставин (0,832), легко переключатись на іншу діяльність (0,819), активно діяти (0,809), протистояти дестабілізуючим впливам (0,801), швидко вирішувати складні ситуації (0,726), спрямованість на успіх, перемогу (0,719, 0,719), здатність легко встановлювати контакти (0,713), здатність до інноваційних перетворень (0,705), інтерес до нових ідей (0,701), впровадження нових ідей (0,679), творчо розв'язувати завдання (0,631) і здатність до неперервної діяльності й навчання (0,581).

Представлені показники адаптаційної мобільності доповнюються істотними властивостями психологічної структури темпераменту, які суттєво впливають на адаптаційні можливості обстежуваних.

Так, найбільш вагомий показник за методикою «Психологічна структура темпераменту» спостерігається за шкалою активності (0,809), емоційної стійкості (0,791) екстраверсії (0,748), пластичності (0,717), швидкості реакції (0,711).

Окрім того, F-3 доповнюється змінними інших методик, які характеризують значущість індивідуально-психологічних, мотиваційних, емоційно-вольових й особливостей переважаючого типу взаємодії з іншими людьми, стратегії подолання стресу обстежуваними.

Найбільш вагомим значенням щодо індивідуально-психологічних особливостей набули такі показники, як: напруженість (0,701), дипломатичність (0,601) та емоційна стійка стійкість, сміливість, високий самоконтроль,

домінантність, упевненість, почуття обов'язку, радикалізм із факторною вагою в межах (0,506-0,572). Мотиваційні особливості у структурі F-3 виражені факторною вагою таких змінних, як: інноваційність і ризику (0,746), ініціативність й активність (0,719), комерційний успіх (0,673), вимушеність (0,613), самореалізація (0,601). Щодо переважаючого типу ставлення до людей, то спостерігаються особливості факторних навантажень за такими змінними: авторитарність (0,631), агресивність (0,601) при істотній вираженості організаторських (0,627) і комунікативних здібностей (0,613). За стратегією подолання стресу найбільша факторна вага спостерігається за такими змінними, як: активність (0,721), соціальні контакти і просоціальність (0,619), а також маніпулятивні, обережні та асертивні дії (0,512, 0,527 і 0,502).

Встановлено, що в підсумку за вагою та сутністю змінних, які увійшли до F3, його можна інтерпретувати як фактор адаптаційної мобільності. Ця група показників F3 виражає здатність фахівця легко адаптуватись до нових обставин, переключатись на інший вид діяльності, встановлювати контакти, протистояти дестабілізаційним впливам, здатність до істотних перетворень, спрямованість на успіх. Що зумовлюється такими психофізіологічними властивостями темпераменту, як: емоційна стійкість, екстравертність, пластичність, активність, комунікативні й організаційні здібності та в сукупності сприяє адаптаційній мобільності працівників сфери торгівлі.

F4 наповнений 17 змінними, що характеризують комунікативну сферу особистості. Так, найбільш вираженими за факторною вагою виявились показники організаторських (0,834) і комунікативних здібностей (0,822), при таких змінних переважаючого типу ставлення до людей, як: авторитарність (0,824), агресивність (0,817), гнучкість (0,810), егоїстичність (0,791), конфліктність (0,619), підозрілість (0,519), залежність й альтруїстичність (0,431), підпорядкованість (0,428). Важливість комунікативної сфери у структурі чинників професійного стресу обстежуваних підтверджується ще й індивідуально-спихологічними особливостями за відповідним показником «Особистісного 16-факторного опитувальника Кеттела», а саме: товариськість

(0,613), домінантність (0,601), нонконформізм (0,511), дипломатичність (0,521), експресивність (0,504), сміливість (0,473).

При суттєвій вираженості таких мотиваційних характеристик, як: ініціативність і активність (0,744), комерційний успіх (0,631), вимушеність (0,613), самореалізація (0,596), інновація, ризики та повага і самоповага (0,594-0,603) та істотних вагових значеннях самовладання (0,619), наполегливості (0,611) і вольової саморегуляції (0,610). Окрім того, суттєві взаємозв'язки виявлено за показниками комплексного оцінювання проявів стресу (0,611), деструктивного й конструктивного додання стресу (0,439-0,533) та інтегральної оцінки стресочутливості (0,430).

Отже, за F4 переважне факторне навантаження належить показникам комунікативної сфери особистості за змінними переважачого типу ставлення до людей за методиками Т. Лірі та комунікативних і організаторських здібностей особистості за методикою «КОЗ».

Встановлено, що п'ятий фактор (F5) охоплює змінні, які характеризують обстежуваних за вираженістю конструктивних стратегій дослідження професійного стресу та рівнем вольової саморегуляції, що дає право визначити його назву як регулятивний фактор. Це підтверджується тим, що найбільш вираженими за F5 виявились такі змінні, як: асертивні дії (0,834), активність (0,832), соціальні контакти, просоціальність і соціальна підтримка (відповідно 0,819, 0,804, 0,801), обережні та маніпулятивні дії (0,724 і 0,731), агресивні, асоціальні та імпульсивні дії (0,596, 0,524, 0,421), уникнення (0,519). При цьому на високому рівні зафіксовано факторні навантаження самовладання (0,819), наполегливості (0,811) і вольової саморегуляції (0,815).

Суттєва вага змінних спостерігається і за блоком емоційно-вольових властивостей за опитувальником Р.Кеттела а саме: емоційна стійкість (0,811), високий самоконтроль (0,602), а також твердість, обов'язковість, упевненість, напруженість (на рівні 0,501-0,535). Змінні мотиваційних особливостей спостерігаються на такому рівні, а саме: безпосередні мотиви ініціативності і активності (0,540), інновацій і ризиків (0,521), комерційного успіху (0,519),

свободи й незалежності (0,504). Комплексна оцінка проявів стресу спостерігається на рівні (0,614), інтегральний показник стресочутливості (0,508), підвищена реакція на обставини, які неможливо змінити (0,629), конструктивне долаання стресу (0,519), схильність все ускладнювати (0,511), а комунікативні і організаторські здібності (відповідно 0,521 і 0,563). Щодо адаптаційної мобільності, то F5 доповнюють такими змінними, як: здатність протистояти деструктивним змінам (0,613), спрямованість на успіх, перемогу (0,601), легкість переключитись на іншу діяльність (0,514) та встановлювати контакти (0,504), здатність до інноваційних перетворень (0,501), швидко вирішувати складні ситуації (0,502), емоційна стійкість (0,519), активність (0,596).

Отже, встановлена за фактором (F5) перевага у факторному навантаженні належить змінним, які спрямовано на регуляцію та подолання професійного стресу за рахунок асертивних дій, активності, соціальних контактів, а також сукупності обережних, ініціативних, агресивних і маніпулятивних дій та уникнення. Психофізіологічним підґрунтям F5 виявились істотно виражені самовладання, наполегливість, волюва саморегуляція, емоційна стійкість та активність. Узагальнюючи отриману вагу змінних та їхні групування за результатами факторного аналізу, з'ясували, що провідними факторами у структурі професійного стресу підприємців торгівельної сфери виявились:

F1 – особистий фактор (35) чинників, з дисперсією 12,5 %.

F2 - мотиваційний фактор (24) чинників, з дисперсією 16,4 %.

F3 – фактор адаптивної мобільності (21) чинників, з дисперсією 17,7 %.

F4 – комунікативний фактор (17) чинників, з дисперсією 19,1 %.

F5 – регулятивний фактор (14) чинників, з дисперсією 20,3 %.

До складу особистісного фактора професійного стресу обстежуваних входять у порядку зменшення факторів ваги такі змінні за методикою «16-факторного особистісного опитувальника Кеттела»: емоційна стійкість, товарицькість, нонконформізм, напруженість, твердість, високий самоконтроль, домінантність, сміливість, дипломатичність, упевненість, почуття обов'язку, інтелект, радикалізм, експресивність, практичність.

За індивідуально-психологічними оцінками стійкості та чутливості до стресу до F1 увійшли такі змінні, як: комплексна оцінка стресу, конструктивні способи долаття стресу, схильність усе ускладнювати, підвищена реакція на обставини, які неможливо змінити, інтегральний показник стресочутливості. За можливими характеристиками для складу F1 найбільш значущими виявились мотиви ініціативності й активності, комерційного успіху, поваги й самоповаги, вимушеності, інноваційності, ризику та самореалізації. Стосовно адаптивних особливостей до F1 з високим рівнем факторних навантажень належать такі змінні, як: здатність протистояти деструктивним впливам, легко адаптуватись, переключатись на іншу діяльність, спрямованість на успіх, перемогу, а також такі темпераментальні особливості, як: активність, пластичність, емоційна стійкість, швидкість реакцій та самовладання, наполегливість, вольова саморегуляція. Щодо стратегій подолання стресу, то вони найбільш вагомими за такими змінними, як: обережність, асертивність, маніпулятивність та імпульсивність дій, а також соціальна підтримка та просоціальність.

Отже, перший індивідуально-психологічний фактор (F1) у структурі професійного стресу обстежуваних зосередив внутрішні чинники та додаткові показники на мотиваційному, адаптаційному, комунікативному та регулятивному рівнях.

Другий фактор у структурі професійного стресу визначено нами як мотиваційний з перевагою факторної ваги, що охоплює переважно безпосередні та позитивні опосередковані мотиви, а також інші внутрішні чинники.

Третій фактор (F3) розцінюється нами як фактор адаптивної мобільності, який визначається за 12 показниками відповідної методики, а також додаткові змінні індивідуально-психологічних, комунікативних та регулятивних факторів.

Четвертий фактор (F4), який формує комунікативну сферу обстежуваних, містить 8 змінних за методикою Т.Лірі, 2 показники за методикою «КОЗ» і 7 – за 16-факторним опитувальником Р. Кеттела, які доповнюються змінними мотиваційної, адаптивної, регулятивної сфер особистості.

П'ятий фактор (F5) зумовлює регуляторну сферу у структурі професійного стресу обстежуваних, що за стратегією подолання стресу охоплює 8 змінних та 2 змінних вольової саморегуляції, а також опосередковано зосереджує 4 чинників із блоком емоційно-вольових властивостей методики Кеттела та окремих змінних мотиваційної, адаптивної, комунікативної сфер особистості.

Отже, за результатом емпіричних даних підприємців торгівельної сфери зроблений факторний аналіз. Підбиваючи підсумок змінних, які формували кожен із факторів, встановлено 5-факторну модель внутрішньої структури професійного стресу обстежуваних. За перевагою факторних навантажень вони отримали відповідні назви, зокрема: F1 – індивідуально-психологічний, F2 – мотиваційний, F3 – адаптивної мобільності, F4 – комунікативний і F5 – регулятивний. Факторний аналіз здійснено за результатом емпіричних досліджень 130 підприємців торгівельної сфери за 10 методиками, що містять 70 показників.

Так, комплекс методик було спрямовано на вивчення особистісних характеристик за «16-факторним опитувальником Кеттела» та індивідуальних особливостей рівнів стресу за методикою «Комплексної оцінки проявів стресу» та «Тесту на стресостійкість»; мотиваційну сферу вивчали за методикою «Мотиви підприємницької діяльності»; комунікаційну сферу обстежували за методом Т.Лірі та «КОЗ», а регулятивну за методиками «Подолання стресу» і «Вольової саморегуляції».

Встановлено, що показники зазначених методик виявились інформативними для розуміння їхньої змістовності, спорідненості. Такий підхід дав змогу визначити детермінанти, які суттєво впливають на розвиток професійного стресу в працівників торговельної сфери та здійснити інтерпретацію отриманих даних.

3.3 Професіографічний аналіз умов і особливостей професійної діяльності підприємців роздрібних торговельних мереж

Оскільки для досягнення мети і виконання завдань нашого дослідження необхідно з'ясувати психологічні особливості професійної діяльності фахівців, то на підставі теоретико-методичного аналізу та емпіричного дослідження ми розробили професіограму підприємців роздрібною торговельною мережі.

У цілому основні розділи професіограми підприємців роздрібних торговельних мереж охоплюють: розділ 1 – «Загальні відомості про підприємницьку діяльність»; розділ 2 – «Домінуючі види діяльності та основні завдання підприємців роздрібною торгівлі»; розділ 3 – «Соціально-психологічні фактори діяльності підприємців роздрібною торгівлі»; розділ 4 – «Психограма».

Відповідно до зазначених розділів професіограми представляємо її змістові характеристики.

Розділ 1. Загальні відомості про підприємницьку діяльність

1.1. Вид діяльності та призначення

Підприємець роздрібних торговельних мереж – це специфічна професійна діяльність особи, яка займається торговельною діяльністю. Фахівці цього напрямку забезпечують постійний пошук, збут і рекламу товарів чи послуг на підставі особистих комерційних планів продажів, активних пошуків та залучень нових клієнтів, формування взаємодії з ними, і з партнерами та конкурентами.

1.2. Особливості умов професійного середовища.

1.2.1. Характеристика умов та робочого місця.

Регламент і оформлення робочого місця не стандартизовані й залежить від конкретних можливостей кожного підприємства. Як правило, робоче місце розташоване в офісі в окремому кабінеті. Переговори з клієнтами можуть бути проведені й поза кабінетом. Робоче місце обладнане й основними засобами і знаряддями праці – комп'ютером, модемом, ксероксом, факсом, принтером, сканером та засобами зв'язку, рекламними та довідниковими матеріалами.

1.2.2. Організація та режим праці.

Режим праці підприємців роздрібної торгівлі не регламентований, хоча, за опитуваннями, підприємці намагаються для підлеглих тримати його в межах 8 годин з обідньою перервою (1 година або 30 хвилин). Режим може змінюватись залежно від конкретних ситуацій і це прописано в посадових інструкціях або функціональних обов'язках. Більшу частину робочого часу підприємці працюють у приміщенні, як правило, сидячи за компютером чи за столом переговорів водночас не виключається певне фізичне навантаження.

1.2.3. Санітарно-гігієнічні умови праці підприємців у цілому відповідають нормативним. Найбільш небезпечним чи шкідливим фактором можуть бути нестабільні параметри мікроклімату робочих приміщень (температура, вологість, рівень освітленості, кольори приміщення, шкідливі домішки в повітрі).

1.2.4. Основні вимоги до загальної та спеціальної підготовки. Бажано, щоб освіта була пов'язана зі сферою торгівлі підприємництва або менеджменту. Водночас ця вимога не є обов'язковою, адже підприємницькою діяльністю може займатися людина, яка не має спеціальної освіти, але володіє професійно важливими якостями, має домінуючий соціальний інтелект підприємницьких здібностей. Окрім того, для успішного виконання підприємницької діяльності така особистість має володіти знаннями щодо законодавства України та нормативних актів, що регламентують підприємницьку діяльність, методичні прийоми аналізу ринкового середовища на макро- та мікроекономічному рівнях та перспективного розвитку галузі в Україні. Підприємницький вид діяльності вимагає розвитку таких умінь, як: конфліктологічна грамотність, знання етики ділового спілкування, маркетингу, типів особистісної взаємодії, менеджменту, економіки підприємництва, логістики, діловодства, обліку й аудиту. При цьому підприємцю необхідно володіти низкою компетенцій, як-от: швидка адаптивність, здатність орієнтуватись в основних технологіях продажу, визначати психологічні особливості клієнтів, партнерів, оцінювати їхні потреби,

знання технік переконання, подання інформації, уміння визначати власні переваги та недоліки, а також переваги й недоліки своїх конкурентів і партнерів.

1.2.5. Загальні показники ефективності підприємницької діяльності.

Суттєвими показниками ефективної діяльності підприємців можна вважати:

А) особисте задоволення від самого процесу такої діяльності, успішне виконання бізнес-проєкту, створення або виведення на ринок нового продукту чи послуги, успішне оброблення інформації щодо запитів клієнтів, партнерів, або стосовно конкурентів;

Б) клієнтоорієнтовані показники – ступінь задоволення клієнтів і партнерів рівнем обслуговування, асортиментом товарів чи послуг, швидкістю оформлення необхідної документації, зростання рівня збуту;

В) фінансово-економічні показники, що стосуються прибутку, товарообміну, вартості товару, можливостей розвитку. Тобто в основі показників ефективності підприємницької діяльності лежать такі основні складові, як: прибуток, середня вартість угод, кількість залучених потенційних клієнтів, конверсія потенційних клієнтів у покупці, кількість повторних угод, розширення кола партнерів.

Розділ 2. Домінуючі види діяльності та основні завдання підприємців роздрібно́ї торгівлі

2.1. Щоденне й перспективне планування та організація власного робочого процесу.

2.1.1. Повсякденне планування й організація охоплює такі завдання, як: складання й корекція плану робочого дня, узагальнення графіків зустрічей з іншими людьми (клієнтами, партнерами) для досягнення економічного успіху, контролю за виконанням бізнес-плану, оцінювання роботи персоналу, взаємодія з клієнтами та партнерами.

2.1.2. Перспективне планування й організація діяльності. Це завдання передбачає розроблення бізнес-плану, пошук потенційних перспективних

клієнтів і необхідних ресурсів, засобів для розвитку підприємництва, аналіз ринку попиту перспективних і актуальних товарів, послуг.

2.1.3. Комунікативна діяльність передбачає такі основні операції, як: формування списків потенційних і реальних клієнтів із необхідною контактною інформацією, проведення попередніх дзвінків для встановлення контакту з клієнтом, партером, із першими особами фірми для представлення переваг власних товарів чи послуг. Безпосередній виїзд до клієнтів, партнерів із метою налагодження взаємодії.

Розділ 3. Соціально-психологічні фактори діяльності підприємців роздрібної торгівлі

3.1 Характеристика взаємодії.

Свою діяльність підприємець планує і здійснює, як правило, наодинці й несе за неї особисту відповідальність.

Такий вид діяльності за віком і стажем не потребує обмежень. Взаємодія в контексті організації підприємницької діяльності відбувається за ініціативою підприємців відповідно до його мети й завдань. Підприємці консультують клієнтів, партнерів, дистриб'юторів, для цього підприємець телефонує і з'ясовує сутність питань, відповідає на запитання, надає додаткову інформацію про нові товари, появу нових, які є надійнішими, або тих, що надійдуть найближчим часом.

Проведення переговорів із клієнтом і партнерами в контексті видів діяльності передбачає особисту зустріч із клієнтом чи партнерами на території офісу або в іншому зручному для зустрічі місці, підготовку плану зустрічі, списку об'єктивних аргументів для переконання в надійності взаємодії. У разі досягнення згоди підготовлюється та обговорюється угода, договори (з чіткими пропозиціями, економічними, соціально-психологічними обґрунтуваннями усіх пунктів договору). Підписання торгового договору з формуванням комерційної пропозиції між підприємцем і клієнтами відповідно до домовленості.

3.2 Мотиваційний компонент діяльності підприємця.

Це один із найбільш важливих компонентів підприємницької діяльності, який спрямовано передусім на досягнення успіху. При цьому важливе значення має ступінь мотиваційної зумовленості якості діяльності або світогляду чи (світоглядної) позиції, обґрунтованості мотивів діяльності, наявності відповідних здібностей, інтересів, захоплень; усвідомлення позитивних і негативних аспектів роботи та ризиків, а також рівень цілеспрямованості, конкурентоспроможності та стресостійкості особистості.

3.3 Компетентності та якості, що забезпечують ефективність підприємницької діяльності.

"А" Компетентності. Рівень розвитку організаторських та комунікативних здібностей, здатність володіти собою, уміти взаємодіяти, високий рівень здатності впливати та оточення (клієнтів, партнерів, інших людей у взаємодії); здатність розв'язувати проблеми, ситуації за короткі терміни; розвинені аналітичні здібності; професіоналізм.

"Б" Особистісні якості. Стресостійкість, самовпевненість, самовладання, упевненість у собі, активність, чіткі особистісні цілі, спрямованість на досягнення успіху, уміння підпорядковуватись вимогам, готовність дотримуватись норм законодавства, моральні норми, інтелект, вольовий і адаптаційний потенціал, прагнення до особистісного зростання, здатність до відчуття нового, схильність до ризику, відповідальність, моральна надійність, здатність долати перешкоди, зовнішня привабливість, чітка і ясна мова, наявність почуття гумору.

3.4 Особливості та періоди професійної адаптації.

Тривалість та зумовленість адаптації об'єкта до різноманітних зовнішніх об'єктивних і суб'єктивних викликів, зв'язок із внутрішніми індивідуально-психологічними особливостями. Систему адаптації особистості, яка задіяна в межах підприємницької діяльності, можна розподілити на п'ять періодів. Перший період – організаційний. У цей період формується пакет документів, здійснюється й реєструється діяльність підприємця. Другий період – професійний. Відповідно до бізнеспроекту, збирається й узагальнюється повна

інформація про товар, шляхи його реалізації, знання про можливих клієнтів, партнерів, переговори, переваги і відмінності від конкурентів. Третій – суспільний. Підприємець має налагодити контакти у сфері підприємництва, проаналізувати суспільну значущість, необхідність обраного напрямку діяльності, налагодити формальні й неформальні взаємини. Четвертий період – опанування особливостей обліково-звітнього та програмного забезпечення та формування каналів комунікації з клієнтами й партнерами. П'ятий період – підсумковий. Аналізується необхідність вивчення досвіду інших підприємців, додаткових цілей. Діяльність спрямовується на навчання теорії і практики підприємницької діяльності, психологічних технологій ефективності і взаємодії за допомогою професійних та спеціалізованих тренінгів.

3.5 Характеристика типових помилок у професійній діяльності.

За об'єктивними ознаками до основних помилок належать: недостатній аналіз зовнішніх і внутрішніх економічних обставин; дефіцит часу та інформації; інформаційне перенавантаження; несправність комп'ютерної техніки, програм; неправильна організація підготовки ведення ділових переговорів, недостатній аналіз ресурсних можливостей своїх чи клієнтів, партнерів. За соціально-психологічними суб'єктивними ознаками – це низький рівень організаторських і комунікативних здібностей; проблеми з дикцією; низький рівень стресостійкості; низький рівень емоційно-вольової регуляції; адаптаційного потенціалу; невміння або не бажання змінюватись відповідно до внутрішніх чи зовнішніх обставин; акцент на мотивацію; уникнення або недосягнення успіху; особистісна неорганізованість; низький рівень відповідальності; ініціативність та схильність перекладати відповідальність на інших, на зовнішні чи внутрішні обставини.

Розділ 4. Психограма

За результатами емпіричного дослідження 130 підприємців торговельної сфери за 10 методиками, що містять 70 показників, проведено кореляційний і факторний аналізи. За перевагою факторних навантажень та рівня кореляційних зв'язків змінних із комплексною оцінкою стресостійкості нами визначено п'ять

факторів, тобто структурних компонентів, що детермінують і суттєво впливають на формування стійкості до стресу обстежуваних. Відповідно до отриманих результатів вони мають такі назви: F1 – Індивідуально-психологічний; F2 – Мотиваційний; F3 – Адаптаційної мобільності; F4 – Комунікативний; F5 – Регулятивний.

Особливості індивідуально-психологічної сфери підприємців роздрібною торговельної мережі – фактор F1.

4.1. Суттєвими індивідуально-психологічними показниками обстежуваних виявились такі особливості, як: F1.1 – відкритість, що характеризує особисть як готову до співробітництва, взаємодії, гнучкості у взаєминах. F1.2 - емоційна стабільність, тобто такі особистісні характеристики, як урівноваженість, спокій, готовність до складних ситуацій, емоційна стійкість. F1.3 – напруженість як внутрішня готовність до активної діяльності, певна нетерплячість, незадоволеність результатами своєї діяльності. F1.4 – нонкомформізм як незалежність, прагнення до самостійних рішень і дій, надання переваги власним поглядам, думкам. F1.5 – ознака респондента як такого, що бере на себе відповідальність, діє за практичною вигодою, самостійний, самовпевнений, не прислуховується до свого фізичного стану. F1.6 – практичність, що характеризує обстежуваних як таких, що адекватно реагують на практичні завдання, спрямовані на успіх і орієнтовані на зовнішні реалії, надійні. F1.7 – дипломатичність, тобто високий самоконтроль, розуміння себе й інших, честолюбство, спокійність у взаємодії. F1.8 – самоконтроль, дисциплінованість, високий рівень контролю за своїми емоціями, турбота про свій емоційний стан. F1.9 – сміливість, легко знайомиться з людьми, бадьорий, певною мірою авантюрний. F1.10 – спокійна самовпевненість, вірний собі, впевнений, бачить сенс у доцільності, живе буденними справами, нечуттєвий до думки про себе. F1.11 – радикалізм, тобто схильність до експериментів і нововведень, інтелектуальні інтереси й сумніви у фундаментальних проблемах. F1.12 – розвинуте мислення, уміння аналізувати ситуацію, здатність узагальнювати, робити практичні висновки, кмітливність, високий інтелект.

4.2. F2 – це дані про мотиваційну сферу обстежуваних.

На підставі проведеного емпіричного дослідження та результатів Л. Карамушки та Н.Худякова [48, с. 72-73] встановлено, що найбільш типовими для успішної діяльності підприємців виявились безпосередні й опосередковані мотиви. F2б – безпосередні мотиви. F2б1 – бажання забезпечити матеріальне благополуччя для себе і своїх близьких. F2б2 – бажання досягти багато зарплати свободи та незалежності. F2б3 – бажання створити, мати й розвивати справу, яка є прибутковою. F2б4 – мотиви свободи й результатів. F2б21 – бажання бути вільним у виборі напрямів і методів роботи. F2б22 – бажання не залежати від керівництва, самому планувати свій час і розподіляти прибуток. F2б23 – прагнення самостійно провести свою справу на важливому для себе рівні. F2б3 – мотиви індивідуальності й індивідуальної ініціативи та активності. F2б4 – мотиви інноваційного, інновації й ризику. F21 - неопосередковані мотиви. F20 – опосередковані мотиви. F201 – мотиви самореалізації. F2011 – бажання реалізувати справу. F2012 – бажання розвиватися. F202 – мотиви поваги й самоповаги. F202 – прагнення успіху. F203 – мотиви соціальних контактів та групової приналежності. F203 – бажання мати цікаву й прибуткову діяльність. F204 – мотиви вимушеності. F241 – бажання вийти з критичної ситуації, бажання використати можливості, які дає життя, бажання мати цікаву роботу.

4.3. Результати адаптаційної мобільності та особливості темпераменту – F3.

Як стверджують Л. Карамушка і М. Москальов, успіх професійної діяльності фахівців залежить від рівня їхньої здатності до змін, інновацій, ризиків, експериментів, тобто від наявності в них зваженої обґрунтованої мобільності [45, с. 60].

Водночас, на думку М. Корольчука, В. Крайнюк, Т. Пашукової, В. Семиченко, В. Русалова, темпераментальні особливості розглядаються як функціонально-динамічна структура особистості, поєднання психологічних, біологічних, соціальних, професійних властивостей, що введені до системи діяльності й поведінки. Проявляються темпераментальні особливості у формі

динамічних психічних процесів, як-от: орієнтування, прогнозування, виконання, адаптація, регуляція тощо [68, 97, 100, 107, 116].

З метою визначення властивостей темпераменту, які зумовлюють функціональні динамічні адаптаційні особливості людини та суттєво впливають на особливість професійної діяльності, В. Русалов розробив відповідну методичку [107, с. 10-21].

Для визначення рівня адаптаційної мобільності особистості Л Карамушка і М Москальов розробили авторську анкету "Адаптаційна мобільність", результати якої ми використали в дослідженні й формуванні цього підрозділу психограми [45, с. 156-157].

Найбільше значення в структурі професійного стресу підприємців торговельних мереж у процесі дослідження мало визначення ієрархії ваги кореляційних і факторних показників від найвищих до помітних. Такими значущими властивостями високого рівня адаптивної мобільності обстежуваних виявились: здатність легко адаптуватись до нових обставин, легко переключатись на нову діяльність, активно діяти, протистояти дестабілізуючому впливам, швидко вирішувати складні ситуації, спрямованість на успіх, перемогу, здатність легко встановлювати контакти, здатність до інноваційних перетворень, інтерес до нових ідей. Окрім того, на помітному рівні зафіксовані такі показники, як провадження нових ідей, здатність творчо розв'язувати нові завдання, готовність до неперервної діяльності чи навчання, при цьому суттєву роль відіграють такі властивості темпераменту, як пластичність, комунікативність, активність, емоційна стабільність, темп.

4.4. Дані комунікативної сфери – F4.

Комунікаційні та організаторські здібності визначаються суб'єктивною цінністю, тобто значущістю для людини. У майбутніх результатах активності проявиться ставлення до осіб, з якими вона взаємодіє, що для підприємців є професійно важливими якостями. Нами встановлено високий рівень вираженості в обстежуваних організаторських і комунікативних здібностей. При цьому переважаючий тип ставлення до людей у взаємодії за ієрархією визначено в

такому порядку: помірно виражена авторитарність, яка характеризує підприємців як доміантних, енергійних, компетентних лідерів, успішних у справах; потребує поваги до себе; агресивність у межах середньої вираженості, яка означає, що ці особи вимогливі, відверті, прямолінійні, непримиренні, наполегливі, енергійні; адативна гнучкість як схильність до співпраці; компромісний у конкретних ситуаціях, який прислухається до думки інших людей, свідомо комфортний, дотримується правил і норм у взаємодії, ініціативний, ентузіаст у досягненні мети, товариський, добре почувастся в центрі уваги; певною мірою притаманна егоїстичність як орієнтація на себе і схильність до суперництва, також підозрілість як критичне ставлення до соціальних явищ та інших людей.

Окрім того, за комунікативним блоком 16-факторного опитувальника Кеттела обстежуваним підприємцям притаманні такі індивідуально-психологічні особливості, як (комунікативна компетентність S552): відкритість, сміливість, незалежність, дипломатичність. Це характеризує обстежуваних як таких, що компенсують прояви професійного стресу. Важливі також певні індивідуально-психологічні особливості, а саме: відкритість, готовність до співробітництва, сміливість, готовність до взаємодії, комунікація з оточенням, незалежність, нонкомформізм із прагненням до власних рішень.

4.5. Характеристика регуляторної сфери особистості – F5.

Відомо, що в основі регуляторних процесів поведінки й діяльності лежать два основні фактори – активність і саморегуляція, в яких відображаються типологічні особливості у свідомості – воля, активність та інші вольові процеси [53, 59].

При цьому активність розглядається як системна характеристика індивідуальної поведінки, що відображає енергійність як швидкісне енергійне внутрішнє прагнення особистості до напруженої й розноманітної нової діяльності. Саморегуляцію вчені розглядають як здатність керувати власними діями і станами, як один із універсальних принципів існування організму. За результатами емпіричного дослідження ми визначили рівні вольової

саморегуляції за показниками наполегливості й самоовладання. Було застосовано методику дослідження вольової саморегуляції. У результаті дослідження встановлено, що для подолання стресу доцільно використати методику оцінювання індивідуальної стратегії долаючої поведінки С.Хоупвела [165, с. 49-82]. Показники методики дали можливість оцінити моделі активної долаючої поведінки: асертивні дії, вступ до соціального контакту, пошук соціальної підтримки, маніпулятивні (непрямі дії), обережні дії, імпульсивні дії, уникнення, асоціальні дії, агресивні дії.

Саморегуляція в структурі регуляції професійного стресу розглядається нами як ступінь опанування підприємцями особистої поведінки в ситуаціях підприємницької взаємодії, здатність свідомо, активно, за допомогою волі керувати своїми діями, намірами, вчинками [68, с. 384].

На підставі емпіричного дослідження встановлено, що у стресостійких обстежуваних на високому рівні спостерігається такі показники, як: вольова саморегуляція, самовладання, наполегливість. Для таких осіб характерно: високий рівень стійкості і сили намірів щодо завершення розпочатої справи; активне прагнення до виконання запланованого, мобілізація і долавання перешкод на шляху до мети; повага до соціальних норм.

Щодо високо рівня самовладання, то в обстежуваних це відтворюється як довільний рівень контролю емоційно-вольової сфери, ці особи емоційно стійкі, упевнені в собі, контролюють себе в різноманітних ситуаціях, готові до інновацій, новаторства, радикалізм.

У стресостійких підприємців визначено високі бали за шкалою вольової саморегуляції. Вони завжди активні, емоційно зрілі, упевнені, мають стійкі наміри, які доводять до логічного завершення, здатні контролювати свої вчинки, володіють соціально-позитивною спрямованістю. При цьому у формуванні стійкості до стресу суттєво переважають адекватні копінг-стратегії подолання стресу, асертивність дій, просоціальність, активність, пошук соціальних контактів, пошук соціальної підтримки й дуже низький рівень неадекватних стратегій подолання стресу, як-от агресивність, маніпулювання, уникнення.

4.6. Дані когнітивної сфери особистості.

На підставі аналізу наукових джерел встановлено, що суттєве значення мають такі вищі психічні пізнавальні процеси, як мислення, пам'ять, увага. Стратегічність, швидкість мислення діяльності, володіння навичками, інтуїтивне мислення, здатність приймати швидкі й правильні рішення в умовах дефіциту часу й інформації. Такі необхідні властивості для підприємницької діяльності неможливо уявити собі без наявності широкого підприємницького кругозору, без прагнення до самонавчання, міцних професійних навичок, схильності до ризиків, експериментів і нововведень.

Специфіка діяльності підприємців вимагає запам'ятовувати велику кількість інформації (стосовно товарів, клієнтів, партнерів, конкурентів, нормативної документації). Це потребує високого рівня зорової, слухової, оперативної, довільної, мимовільної, механічної, слухової пам'яті.

Увага як форма організації психічної діяльності людини, що зумовлює спрямованість, зосередженість, свідомість на конкретних об'єктах, тісно пов'язана з будь-яким видом діяльності. Для підприємців професійно значущими є концентрація, стійкість, розподіл обсягу уваги під час проведення переговорів, укладання договорів, закупівель, продажу товарів тощо.

4.7. Індивідуально-психологічні характеристики особистості, що сприяють підприємницькому успіху.

Відомо, що успішність професійної діяльності фахівців різних напрямів передусім залежать від рівня вираженості мотиваційної сфери [Корольчук, Крайнюк, Худякова, Креденсер, Миронець, Осьодло].

За даними М. Корольчук, В. Крайнюк, ефективність професійної діяльності фахівців ризиконебезпечних професій на 50% залежить від мотивації [61, с. 155]. За результатами аналізу ієрархії мотивів у осіб підприємницької діяльності [48] встановлено, що незалежно від етапу діяльності передусім домінують мотиви комерційного успіху, а на другому і третьому місцях – мотиви свободи й незалежності та мотиви ініціативи й активності.

На середніх позиціях автори за ієрархією визначають такі мотиви підприємницької діяльності, як: самореалізація, інноваційність і ризик, прагнення до соціальних контактів, групової незалежності. Наостанок вони розміщують мотив поваги, самоповаги та мотив вимушеності. Окрім того, мотиви підприємницької діяльності, на думку вчених, пов'язані зі сферою підприємництва, соціально-демографічними чинниками та особистісними успіхами в підприємців [48, с. 163].

У монографічному дослідженні [69, с. 260-261] встановлено, що психологічними складовими підприємця є підприємницька активність, що охоплює такі базові ознаки, як ризикованість, інноваційність; операційні – творчість, незалежність; результативні – орієнтація на досягнення, цілеспрямованість, прагнення до розвитку. При цьому автором визначено, що із збільшенням розвитку підприємницької активності суттєво зростає задоволення успіхами, взаєминами з партнерами, колегами, професійна відповідальність і загальний показник задоволеністю працею. Також встановлено закономірність, що із збільшенням розвитку інноваційності, ризикованості, ринкових орієнтацій, а також орієнтацій на досягнення успіху збільшується прагнення до саморозвитку, підприємницької активності, що сприяє задоволенню роботою, утвердженню етичних принципів та у цілому зростанню рівня організаційної культури [69, с. 260-261].

У дослідженнях О. Данцевої та Ю. Швалба виокремлено десять психологічних якостей успішних підприємців, а саме: пошук можливостей та ініціативність, неадекватних стратегій подолання стресу, агресивність, маніпулювання [32].

Здатність переконувати і встановлювати зв'язки, завзятість, наполегливість, організація та ефективність і якість виконання роботи, контактність, цілеспрямованість, прагнення бути інформативними, системне планування і спостереження, самовпевненість, незалежність [32].

Вивчаючи індивідуально-психологічні передумови успішної підприємницької діяльності, Ю. Пачковський виокремив тридцять дві

особистісні риси і згрупував їх у чотири компоненти. Як вважає автор, саме вони мають істотний визначальний зв'язок із професійною успішністю підприємця. Це такі особистісні риси, як комунікативна компетентність, особистісні критерії ділового спілкування, чинник ризику й адекватності реагування на непрогнозовані ситуації тощо [96, с. 109-112].

Представники економічної науки за кордоном вперше вказали на те, що важливими є такі передумови професійної підприємницької діяльності: уміння побачити й реалізувати інновації у своїй діяльності. Й. Шумпетер, К. Макконел і С. Брю зазначили, що серед ресурсів економічної діяльності важливий такий ресурс, як "підприємницькі здібності" та їхня роль у підприємницькій діяльності [131, 185]. При цьому В. Зомбарт стверджує про такі властивості підприємця, як "завойовник" (духовна свобода, воля, енергія, завзяття, постійність), організатор – духовна свобода (здатність адекватно оцінювати людей, змушувати їх працювати, координувати їхню діяльність), торгівельна придатність (здатність приваблювати до себе людей без тиску, пробуджувати в них інтерес до своєї продукції і викликати довіру [81, с. 123].

1. За емпіричними даними досліджуваних нами встановлено структуру професійного стресу професійної діяльності підприємців сфери торгівлі, де найбільш значущими виявилися індивідуально-психологічні властивості, зокрема: емоційна стійкість, товариськість, твердість, домінантність, високий самоконтроль, сміливість, дипломатичність (це було під індексом Б) щодо індивідуальних особливостей рівнів проявів на професійних психообстежуваних, то вони представлені за такими показниками, як рівні поведінкових емоційних психологічних ознак стресу, комплексної його оцінки, конструктивності способів додання стресу, соціальної підтримки та просоціальності.

2. Стосовно мотиваційної сфери, то найбільш значущими виявились серед безпосередніх мотивів мотивація щодо комерційного успіху, свободи й незалежності, ініціативи та активності, іноваційності та ризику. Серед опосередкованих мотивів з'ясували важливість таких рис, як самореалізація,

повага й самоповага, вимушеності соціальних контактів і групової приналежності.

3. За показниками адаптаційної мобільності найбульш значущими виявились такі характеристики, як здатність легко адаптуватись до нових обставин, легко перемикатися з одного виду діяльності на інший, активно діяти і протистояти дестабілізувальним впливам, спрямованість на успіх, вирішення складних ситуацій, здатність легко встановлювати контакти та проводити переговори.

3.1 Особливості темпераментальних властивостей виявились у активності, емоційній стійкості, екстраверсії, пластичності і швидкості реакції.

4. Важливість показників комунікативної сфери у структурі професійного стресу підприємців визначено за такими змінними, як: вираженість комунікативних і організаторських здібностей разом із такими показниками, як переважаючий тип ставлення людей, помірна вираженість авторитарності, агресивності, адаптивності, гнучкості у взаєминах, егоїстичності, що підтверджується такими індивідуально-психологічними властивостями комунікативного блоку, як товариськість, домінантність, нонкомформізм, дипломатичність, сміливість.

5. Істотне значення в структурі професійного стресу набуває регуляторна підсистема особистості, яка спрямована на його подолання з урахуванням індивідуальних особливостей фахівців, що дає змогу подолати вираженість його проявів за рахунок активності, соціальних контактів, просоціальності, соціальної підтримки, обережних чи маніпулятивних дій, а також агресивності, компромісності.

При цьому суттєву роль у подоланні професійного стресу відіграє самоовладання, наполегливість і вольвий самоконтроль. Отже, за результатами аналізу наукових джерел і власних емпіричних досліджень ми розглядали підприємницькі здібності як індивідуальні прояви гармонійного і рецепрокного поєднання таких структурних компонентів особистості як: індивідуально-психологічного, особистісного, мотиваційного, адаптивної мобільності,

комунікативного і регулятивного. Вони компенсують та заміщують недостатню вираженість одних компонентів та їх змінних іншими, що зумовлює стабільність гомеостазу. Проаналізувавши підприємницьку діяльність та її ефективність, а також різні підходи щодо визначення професійних якостей особистості підприємців, можемо стверджувати, що успішність підприємництва не зводиться до суми певних рис, здібностей, властивостей, а навпаки, їх наявність чи рівень вираженості, на наш погляд, зумовлені мотиваційними чинниками та індивідуально-психологічними властивостями, зокрема механізмами реалізації підприємницької діяльності. На підставі зіставлення наявної професіосистеми людина-людина та аналізу умов особливостей професійної діяльності підприємців сфери торгівлі визначено та розроблено професіограму та психограму обстежуваних, яка має таку структуру.

Вступ

1. Загальні відомості.
 - 1.1. Вид діяльності та призначення.
 - 1.2. Особливості умов професійного середовища.
 - 1.2.1. Характеристика умов на робочому місці.
 - 1.2.2. Організація роботи та режим праці.
 - 1.2.3. Санітарно-гігієнічні умови.
 - 1.2.4. Вимоги до загальної та спеціальної підготовки.
 - 1.2.5. Загальні показники ефективності підприємницької діяльності.
2. Домінуючі види діяльності та основні завдання.
 - 2.1. Планування й організація власного робочого процесу.
 - 2.1.1. Повсякденне планування й організація роботи.
 - 2.1.2. Перспективне планування роботи.
 - 2.1.3. Комунікативна діяльність.
 - 2.1.4. Характеристика типових помилок у підприємницькій діяльності.
3. Основні соціально-психологічні фактори підприємницької діяльності.
 - 3.1. Характеристика взаємодії.
 - 3.2. Мотиваційний компонент діяльності.

3.3. Компетентності та особистісні якості.

3.4. Особливості та періоди професійної адаптації.

4. Психограма.

Вступ

4.1. (F1) Особливості індивідуально-психологічної сфери підприємницької діяльності.

4.2. (F2) Дані про мотиваційну сферу.

4.3. (F3) Результат адаптаційної мобільності та особливості темпераменту.

4.4. (F4) Дані комунікаційної сфери.

4.5. Характеристика регуляторної сфери особистості.

4.6. Особливості когнітивної сфери.

4.7. Індивідуально-психологічні особливості, які сприяють підприємницькому успіху.

4.8. Обмеження, протипоказання та фактори ризику до підприємницької діяльності.

Відповідно до законодавства України абсолютних обмежень щодо підприємницької діяльності не визначено, водночас є певні медичні й екзогенні фактори, за якими особи з такими рисами підпадають у групу ризику. Така діяльність є небажаною. При цьому ми не заперечуємо і звертаємо увагу на те, що мотиваційний компонент комунікативної особливості може розвиватись, а темпераментальні особливості, тобто певні риси характеру, моральні особливості, мало піддаються розвитку.

4.8.1. Медико-біологічні фактори. Наявність психічного захворювання, зловживання алкоголем, вживання наркотиків, прояви деліквентної поведінки, схильність або спроби суїцидальної поведінки безпосередньо в особи або найближчих родичів.

4.8.2. Екзогенні фактори. Перенесені черепно-мозкові травми, втрати свідомості, епізоди порушення свідомості, судоми, перенесені гострі чи хронічні нейроінфекції із залишками симптомів ураження центральної нервової системи.

4.8.3. Соціальні фактори. Низький рівень освіти, труднощі в навчанні, аутична спрямованість, побутове зловживання алкоголем, вживання наркотиків, токсичних речовин, зв'язок із кримінальним світом, аутоагресивні форми поведінки.

4.8.4. Психологічні обмеження. В емпіричному дослідженні нами встановлено п'ятифакторну структуру професійно важливих якостей підприємців, які в гармонійному поєднанні зумовлюють успішність підприємницької діяльності. Водночас особистісний потенціал кожного підприємця має свій рівень компенсаторних можливостей. За певних умов гіперболізовані або мінімалізовані параметри можуть сприяти або не сприяти успішності професійної діяльності й розглядаються нами як представники групи ризику.

4.8.4. F1 За індивідуально-психологічними факторами до групи ризику ми відносимо таких підприємців, у яких зафіксовано низький рівень емоційної стійкості, товарищкості, домінантності, самоконтролю, практичності, інтелектуальної активності. При цьому спостерігається високий рівень поведінкових, емоційних, психологічних ознак стресу, схильність до деструктивних копінг-стратегій подолання з проявами асоціальної поведінки.

4.8.4. F2 До групи ризику за показниками мотиваційної сфери ми відносимо осіб, у яких спостерігається, окрім мотивів комерційного успіху, високий рівень опосередкованих мотивів: вимушеності, самореалізації, самоповаги, соціальних контактів, групової належності. При цьому недостатньо виражені безпосередні мотиви: підприємницька свобода, незалежність, ініціативність, активність, інноваційність та ризику.

4.8.4. F3 За показниками адаптаційної мобільності завдяки їхній значущості в структурі професійного стресу сумнівний успіх у професійній діяльності, за нашими даними, можуть мати особи, у яких виявлено низький рівень здатності змінюватись, пристосовуватись до умов, що швидко змінюються. Це такі показники адаптаційної мобільності, як: низький рівень здатності легко адаптуватись до нових труднощів, переключання з одного виду

діяльності на інший, невміння протистояти дестабілізувальним впливам, низький рівень спрямованості на успіх, розв'язання складних ситуацій, невміння легко встановлювати контакти, несприйняття інноваційних перетворень. При цьому цій категорії приманні такі несприятливі темпераментальні особливості, як низький рівень активності, емоційної лабільності, пластичності, швидкості реакцій і вираженість інтроверсії.

4.8.4. F4 За четвертим фактором, що характеризує комунікативну сферу особистості, встановлено, що для нестросостійких осіб, яких ми відносимо до "групи ризику", притаманні певні особливості. Так визначено низький рівень комунікативних організаторських здібностей. Поряд із цим несприятливими виявились показники, які характеризують ставлення до людей у взаємодії, а саме: надмірна вираженість агресивності, авторитарності, егоїстичності та низький рівень гнучкості у взаєминах, а також низький рівень таких індивідуально-психологічних особливостей, як комунікативність, товариськість, домінантність, дипломатичність, сміливість.

4.8.4. F5 Особливості регуляторної підсистеми осіб групи ризику полягають у тому, що для подолання стресу для них не проявляється достатній рівень активності чи обережних дій, низький рівень соціальних контактів, прагнення до соціальних контактів та підтримки, просоціальності, а переважають агресивні та імпульсивні дії уникнення поряд із низьким рівнем самовладання, наполегливості, вольового самоконтролю.

3.4. Програма подолання професійного стресу в підприємців сфери торгівлі

На підставі розроблених професіограми й психограми, а також результатів теоретичного аналізу наукових джерел та емпіричного дослідження укладено програму подолання професійного стресу в підприємців сфери торгівлі (надалі програма), що представлена у відповідній моделі. Модель програми подолання професійного стресу в обстежуваних містить зміст, мету, опис призначення

кожного з підрозділів, прийоми подолання та методику діагностування й визначення індекса долаючої поведінки, список використаних джерел і додатки.

Вступ

Частина 1. Прийоми подолання професійного стресу в підприємців сфери торгівлі.

Частина 2. Методика діагностування і визначення індекса конструктивної стратегії регуляції долаючої поведінки особистості під час стресу

Список використаних джерел

Додатки

ВСТУП

Розуміння професійного стресу, спричиненого підприємницьким стилем життя, та надання допомоги підприємцям у розробленні більш ефективних стратегій подолання наслідків може мати економічні, соціально-психологічні, а також індивідуальні конкурентні переваги в подальші роки.

Визнаючи необхідність розуміння природи цього впливового бізнес-сегмента, вчені почали зосереджуватися на особливостях діяльності підприємництва. Підприємець визначається як новатор, що створює новий бізнес і бере на себе повну владу та контроль над підприємством, що вимагає значного ризику. Інвестуючи велику частину власних заощаджень та інших активів у свій бізнес, підприємці стикаються з можливістю втрати цих активів. Дослідження показали, що підприємницькі ролі та професійне середовище підприємців є безумовною причиною виникнення стресу [140, 153, 188].

Вченими сформульовано суттєві причини виникнення професійного стресу в підприємців. Вони полягають в тому, що в підприємців спостерігається невміння виокремлювати із багатьох дрібних і термінових завдань стратегічні; завищуються цілі та вимоги до себе і підлеглих, а необ'єктивна оцінка ситуації викликає агресію до людей, що його оточують, і почуття незадоволеності собою; ігнорування особистої аналітики і планування, що не дає змоги аналізувати помилки і планувати підприємницьку діяльність; складність передбачувати

несподівані зовнішні і внутрішні чинники, що впливають на розвиток підприємницької діяльності [15, 43, 95, 153, 211].

У процесі аналізу наукових джерел та особистих досліджень з'ясовано, що підприємець має бути і продавцем, і учасником переговорів, і менеджером, і економістом. Ці різноманітні вимоги й численні очікування призводять до рольових перенавантажень, які бувають сумісними й несумісними, але завершення всіх завдань виходить за межі можливостей особистості. Зростання рольового навантаження ускладнює збереження високого рівня якості роботи. Своєю чергою, рольові перевантаження та турбота про якість призводять до високого рівня стресу [1, 9, 15, 81, 99].

Отже, кожен підприємець має свій рівень стресостійкості й індивідуально реагує на несподівані ситуації в бізнесі. Один мобілізується й одразу готовий до боротьби, інший впадає в стан паніки і не може знайти вихід, третій просто не помічає дисбалансу. Важливо, що стрес продукує не сама ситуація, а те, як ми самі її оцінюємо.

У бізнесі ідеальний такий стан, при якому власна ефективність перебуває на більш високому рівні, а стрес – на більш низькому. Стрес – це просто одна з умов гри, яку необхідно прийняти, щоб бути продуктивним підприємцем. І стрес, якщо його вчасно розпізнати, перетворюється на союзника.

Мета програми спрямована на психодіагностування детермінант професійного стресу, вибір та особисте оволодіння підприємцем із допомогою фахівця індивідуальними стратегіями подолання і профілактики професійного стресу.

Для цього кожен підприємець має усвідомити, що саме йому особисто необхідно докласти зусиль, які допоможуть подолати негативні передумови й наслідки негативного впливу стресу. З цією метою представлено такі рекомендації.

Частина 1

Прийоми подолання професійного стресу в підприємців сфери торгівлі

Проаналізувавши загальні стратегії подолання професійного стресу та їх зміст ми обрали активні, просоціальні, конструктивні прийоми й умовно згрупували їх за чотирма напрямками: самоменеджмент, саморегуляція, підтримання здорового способу життя і психологічна допомога (рис. 3.).

САМОМЕНЕДЖМЕНТ

1. Розробіть стратегію дій. Розгляньте всі можливі сценарії виникнення стресових ситуацій та розробіть план дій для кожного з них [14, 17, 86, 87, 89, 145].

Основною метою цієї техніки є створення системи стратегій та сценаріїв, які допоможуть підприємцям сфери торгівлі ефективніше подолати стресові ситуації та запобігти їхній появі. Для досягнення цієї мети необхідно провести аналіз ризиків та загроз, які можуть виникнути в процесі діяльності, і розробити план дій на випадок їх появи.

Першим етапом розроблення стратегії дій є визначення основних факторів стресу та їхній вплив на підприємство. На цьому етапі важливо враховувати специфіку сфери торгівлі та індивідуальні особливості кожного підприємця.

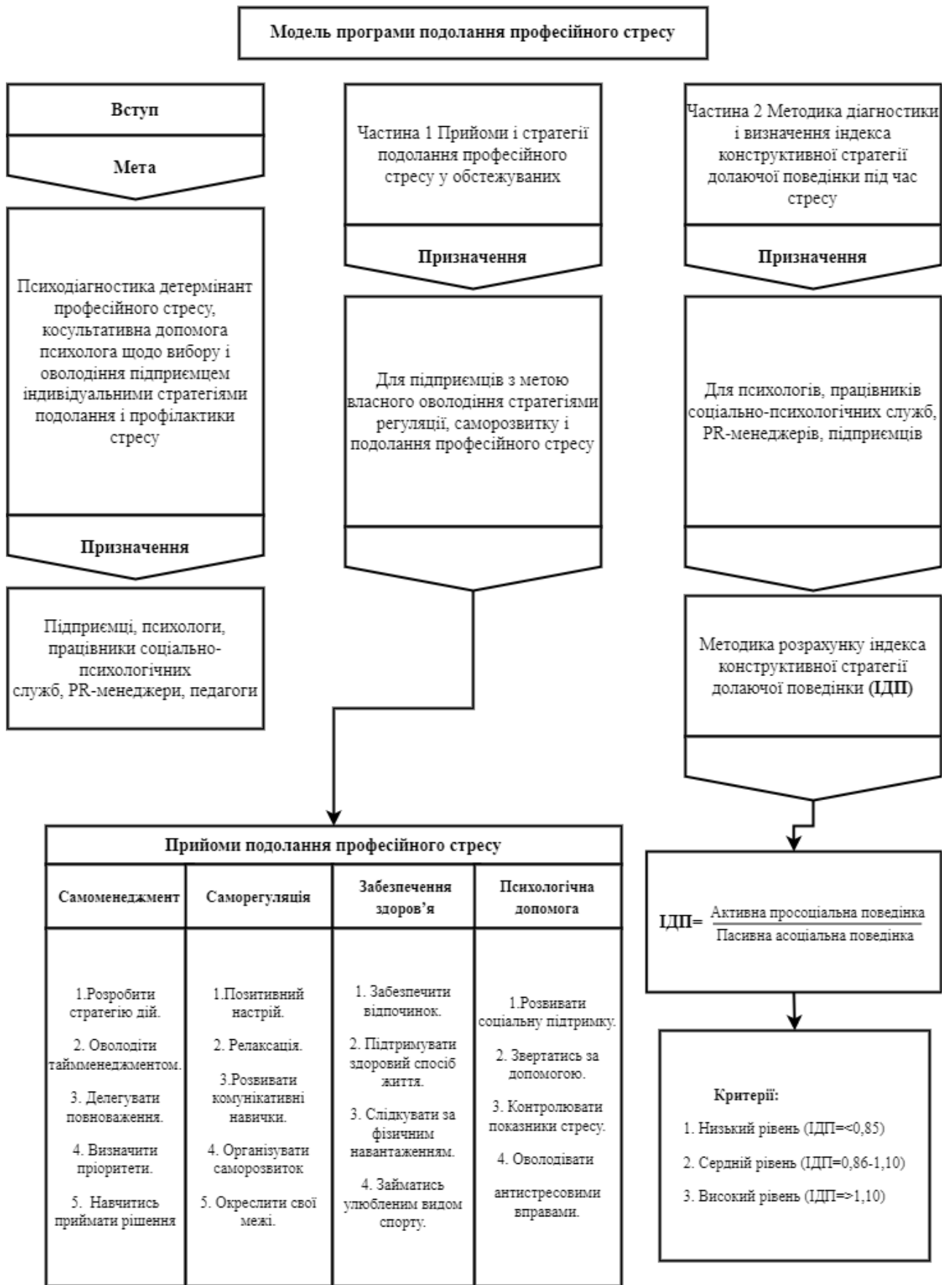


Рис. 3.11. Модель подолання професійного стресу у підприємців роздрібної торгівлі *

**Джерело: розроблено автором*

Другим етапом є розроблення стратегії подолання стресу, яка базується на врахуванні факторів стресу та передбачає реалізацію таких етапів:

- визначення цілей та завдань, які необхідно досягти для запобігання стресу та ефективного управління підприємством;

- розроблення плану дій на випадок появи стресових ситуацій. У цьому плані необхідно враховувати ризики та загрози, які можуть виникнути, та зазначити конкретні дії, які необхідно вжити для їх уникнення або подолання;

- визначення ресурсів, необхідних для реалізації стратегії. Це можуть бути фінансові, людські, технічні та інші ресурси, які допоможуть забезпечити ефективне управління підприємством та запобігти стресовим ситуаціям.

Крім того, техніка розроблення стратегії подолання стресу та типових сценаріїв може бути корисною для підприємців сфери торгівлі в умовах кризових ситуацій. Наприклад, якщо підприємство зіткнулося зі зниженням продажів або іншими фінансовими труднощами, важливо мати план дій, щоб зменшити вплив стресу на бізнес.

Одним із прикладів застосування техніки може бути розроблення типового сценарію для підприємців, які зіткнулися зі зменшенням продажів. Сценарій може передбачати такі кроки, як аналіз причин зниження продажів, оцінювання ефективності рекламних кампаній, перегляд товарного асортименту тощо. Такий сценарій допоможе підприємцю швидко відреагувати на ситуацію та розробити план дій для відновлення продажів.

2. Навчайтеся керувати своїм часом. Використовуйте ефективні методи планування та організації часу, щоб зменшити вплив стресу на вашу роботу та підприємницьку діяльність [52, 86, 90].

Техніка планування та організації робочого процесу в підприємців сфери торгівлі є важливим інструментом для подолання стресу. Її основна мета полягає в тому, щоб забезпечити ефективну організацію робочого часу, уникнути перевантаження та зменшити ризик виникнення стресу.

Першим кроком під час використання цієї техніки є планування робочого дня заздалегідь. Підприємці мають скласти розклад роботи на наступний день, що дасть їм змогу їм зосередитися на конкретних завданнях та уникнути розпорошення уваги. Під час складання розкладу необхідно враховувати терміни та важливість завдань, щоб забезпечити їх вчасне виконання.

Другим кроком є ефективна організація робочого місця. Підприємці повинні мати належне оснащення та обладнання для роботи, яке допоможе зосередитися на виконанні завдань та зменшити ризик виникнення фізичного дискомфорту. Наприклад, наявність ергономічного стільця та столу, правильного освітлення, вентиляції та температури повітря допоможе знизити напругу на тіло під час роботи.

Третім кроком є планування перерв у роботі. Перерви є важливим елементом робочого процесу, які допомагають зменшити напругу та відновити енергію. Підприємці мають забезпечити собі час для перерви між завданнями, щоб відпочити та зарядитися енергією.

Крім того, підприємці сфери торгівлі можуть використовувати методики з планування та організації робочого процесу для ефективного управління своїм часом та ресурсами. Один із таких підходів - методика «Ейзенхауера», яка базується на матриці пріоритетів та допомагає підприємцям розділяти свої завдання на важливі та неважливі, термінові та нетермінові. Це дає змогу підприємцю сконцентруватися на важливих завданнях та уникнути надмірної напруги, пов'язаної з невиконанням важливих завдань у встановлені терміни. [52, с. 18-29].

Інша методика, що може допомогти підприємцям у роздрібній торгівлі управляти своїм часом та стресом - це методика Pomodoro [86, 146]. Вона базується на розбитті робочого часу на 25-хвилинні інтервали, які називаються "pomodori", з короткими перервами між ними. Це дає змогу підприємцям фокусуватися на одному завданні протягом короткого періоду часу, зберігаючи високий рівень концентрації та ефективності. Такий підхід може допомогти

підприємцям зменшити втомлюваність та стрес, пов'язаний із багатозадачністю та відволіканням.

Крім того, можна застосувати методичку SMART - це популярна система для формулювання мети, що дає змогу досягати більш успішних результатів у будь-якій галузі життя, зокрема в бізнесі [86, с. 55]. Аббревіатура SMART розшифровується як: Specific (конкретна), Measurable (вимірювана), Achievable (досяжна), Relevant (відповідна) та Time-bound (часово обмежена).

Конкретна мета - це мета, яка описується якомога детальніше. Вона має бути чіткою та конкретною, щоб уникнути будь-яких непорозумінь.

Вимірювана мета - це мета, яку можна виміряти або оцінити за допомогою певних параметрів. Це дає вам змогу відстежувати свій прогрес та знати, досягнуто мету чи ні.

Досяжна мета - це мета, яка може бути досягнута з використанням наявних ресурсів та знань. Вона має бути амбітною, але реалістичною.

Відповідна мета - це мета, яка пов'язана з більш широкою стратегією або цілями підприємства. Вона має пов'язуватися з певними проблемами або потребами, щоб бути доцільною та досягнути бажаного ефекту.

Часово обмежена мета - це мета, яку необхідно досягнути протягом певного періоду часу. Вона дає змогу підприємцям встановити конкретні терміни та дедлайни для досягнення цілей, щоб підтримувати мотивацію та дисципліну.

Застосування методички SMART допомагає підприємцям зосередитися на конкретних цілях, які мають бути досягнуті.

3. Делегування повноважень. У роботі підприємця немає нічого поганого в тому, щоб довіритися своїм партнерам, співробітникам та консультантам. Навчіться відпускати контроль над певними аспектами вашої роботи та використовуйте це як можливість для розвитку більш ефективних робочих відносин [86, 87, 90].

Основною ідеєю техніки "делегування повноважень" є те, що підприємець не може все контролювати й керувати самостійно. Він має довіряти своїм співробітникам та дозволяти їм брати участь у процесах прийняття рішень та

розв'язання проблем. Отже, підприємець звільняє себе від додаткового стресу, пов'язаного з постійним контролем та керівництвом.

Приклад застосування цієї техніки може бути таким: підприємець може дозволити своїм співробітникам приймати окремі рішення, які раніше були прийняті ним особисто. Він може надати співробітникам повноваження взяти на себе частину відповідальності та контролю над деякими процесами, що відбуваються в компанії. Також підприємець може навчитися делегувати свої обов'язки та віддавати контроль за деякими процесами іншим співробітникам, які мають відповідний досвід та знання.

Делегування повноважень може зменшити стрес у підприємця, дозволяючи йому зосередитися на важливіших завданнях та бізнес-стратегіях, а також покращити взаємини зі співробітниками, збільшити їхню мотивацію на досягнення успіху та введення їх до "великої гри".

4. **Встановлюйте пріоритети.** Підприємці часто мають багато різних завдань та обов'язків, які можуть бути дуже стресовими. Встановлюйте пріоритети та концентруйте свою увагу на найважливіших завданнях [52, 86, 205].

Основна ідея техніки полягає в тому, щоб визначити свої пріоритети й найважливіші завдання, які потрібно виконати, присвятити їм більше часу та уваги, а менш важливі перенести на пізніше або делегувати іншим співробітникам.

Наприклад, підприємець може використовувати матрицю Ейзенхауера, щоб відсортувати свої завдання за важливістю та терміновістю [52, 205]. Ця матриця допомагає розподілити завдання на 4 категорії: важливі та термінові; важливі, але не термінові; термінові, але не важливі; нетермінові та неважливі. Після визначення категорії кожного завдання підприємець може встановити пріоритети та розподілити свій час відповідно до цих пріоритетів. Ще одна техніка вибору пріоритетів - це методика "Ящик Уайзера". За допомогою цієї техніки підприємець може визначити три найважливіші завдання, які він мусить виконати протягом дня. «Ящик Уайзера» складається з п'яти рівнів пріоритетів –

від найважливішого до найменш важливого. Ці рівні охоплюють всі завдання та обов'язки, які потрібно виконати, охоплюючи роботу та особисті справи.

5. Навчіться приймати рішення. Стрес може збільшуватися, якщо ви не можете приймати рішення через недостатню інформацію або брак досвіду. Навчіться збирати необхідну інформацію та аналізувати її, щоб приймати обґрунтовані рішення [17, 18, 20, 42, 86, 90].

Спосіб навчання приймання рішень - це системний підхід до розвитку навичок прийняття рішень, який може допомогти підприємцям сфери торгівлі краще управляти своїм часом, ресурсами та стресом, пов'язаним із прийняттям важливих рішень. Наприклад, підприємець може скористатися SWOT-аналізом для прийняття рішень і таким шляхом уникати стресових ситуацій, вагань, переживань.

SWOT-аналіз є однією з найпоширеніших методик стратегічного планування, яка дає змогу оцінити сильні та слабкі аспекти, можливості та загрози діяльності підприємства. Абревіатура SWOT складається з перших літер англійських слів Strengths (сильні сторони), Weaknesses (слабкі сторони), Opportunities (можливості) та Threats (загрози) [20].

Оцінювання сильних та слабких аспектів підприємства дає змогу визначити його конкурентну перевагу та проблемні моменти, які необхідно вирішувати. Оцінювання можливостей та загроз дає змогу спрогнозувати зміни в зовнішньому середовищі та відповідно до цього розробити стратегію розвитку підприємства.

Для проведення SWOT-аналізу необхідно скласти матрицю, в якій на осі X зображені сильні та слабкі аспекти підприємства, а на осі Y - можливості та загрози зовнішнього середовища. Далі необхідно заповнити кожен клітинку матриці аналізом та оцінкою певних факторів, які впливають на діяльність підприємства.

САМОРЕГУЛЯЦІЯ

6. **Зберігайте позитивний настрій.** Спрямуйте свою увагу на позитивні результати вашої роботи та переваги вашого бізнесу. Це допоможе вам зберегти позитивний настрій та підвищити вашу стійкість до стресу [86, 87, 90].

Техніка збереження позитивного настрою та фокусування на позитивних аспектах діяльності є однією з ефективних стратегій подолання стресу для підприємців сфери торгівлі. Її сутність полягає у свідомій відмові від негативних думок та емоцій, зосередженні на позитивних аспектах діяльності та використанні позитивних прийомів для підвищення настрою та збереження енергії.

Для застосування техніки збереження позитивного настрою в підприємців сфери торгівлі можуть використовуватись різноманітні прийоми. Розглянемо деякі з них більш детально.

Регулярні позитивні підсилення - це може бути будь-що, що допомагає підприємцю згадати про позитивні аспекти його життя та діяльності. Наприклад, написання списку подяки за успіхи дня, фізична активність, спілкування з позитивними людьми тощо.

Створення позитивних асоціацій із робочими завданнями може допомогти знизити рівень стресу, пов'язаного зі складними завданнями. Наприклад, підприємець може намагатись знайти позитивний аспект у кожній ситуації, зосереджуватись на перевагах та використовувати позитивну риторичку.

Ще одним способом збереження позитивного настрою в підприємців сфери торгівлі є методика «гри в позитивний мікс». Суть методики полягає у тому, щоб змішувати позитивні справи, які приносять радість та задоволення, з тими, що не є такими цікавими, але необхідними для успішного ведення бізнесу.

Наприклад, підприємець може ввести до свого робочого розкладу декілька позитивних занять, зокрема спорт, хобі, читання цікавих книг, слухання музики, а також планувати періоди відпочинку та відриву від роботи. При цьому важливо зберігати баланс між позитивними та необхідними для роботи справами, щоб не допустити перевантаження та втоми.

Крім того, для підтримки позитивного настрою можна використовувати методику «дякувати». Суть методики полягає в тому, щоб кожного дня вести список речей, за які можна подякувати, навіть якщо це дрібниці. Це допоможе підприємцю усвідомити та цінувати те, що вже є у його житті, а також зосередитись на позитивних аспектах своєї діяльності, що допоможе зберегти позитивний настрій та енергію.

Наприклад, підприємець може записувати до свого списку речей, за які він може подякувати, такі пункти, як успішне виконання планів, задоволення клієнтів, позитивний відгук про своє підприємство тощо.

7. Навчіться релаксувати. Суть цієї техніки полягає у використанні спеціальних практик, які допомагають зняти напругу, зосередитися, розслабитися та зберегти емоційний баланс [86, 87, 90].

Один із прикладів застосування техніки релаксування - проведення йоги-практик або медитаційних сесій. Такі заняття можна проводити як в спеціальних студіях йоги, так і на робочому місці підприємця. Іншим прикладом може бути використання аудіозаписів із медитаційними вправами або звуками природи, які можуть допомогти відчувати спокій та зосередженість у робочому оточенні. Техніки релаксації також можуть бути корисними в подоланні стресу в робочому оточенні. Наприклад, підприємець може виконувати дихальні вправи або просто зробити паузу, щоб зосередитися на диханні та зняти напругу з тіла.

8. Розвивайте свої комунікаційні навички. Налагоджена комунікація зі співробітниками, партнерами та клієнтами може допомогти зменшити рівень стресу та підвищити ефективність вашої роботи. Навчіться слухати інших та виражати свої думки та почуття чітко та конструктивно [13, 14, 29, 42, 107, 128, 135].

Розвиток комунікативних здібностей є важливим елементом успішної діяльності підприємців сфери торгівлі, особливо в умовах постійної взаємодії зі споживачами та колегами. Сутність способу розвитку комунікативних здібностей полягає в навчанні підприємців ефективно спілкуватися з різними

людьми, розвивати навички слухання, спілкування та взаємодії, а також вдосконалювати стиль комунікації.

Одним із прикладів застосування цієї техніки може бути проведення тренінгів із комунікаційних навичок. Ці тренінги можуть охоплювати такі теми, як ефективне спілкування, побудова взаємодії, навички слухання та емпатії, управління конфліктами тощо. Такі тренінги можуть проводитися як із групою підприємців, так і з окремими працівниками.

Іншим прикладом може бути використання різних технік комунікації, зокрема аргументації, переконання та навичок переговорів. Наприклад, підприємець може навчитися використовувати аргументи для переконання споживачів у необхідності певного товару або послуги. Він також може навчитися відстоювати свої інтереси під час переговорів із постачальниками та іншими партнерами.

Крім того, підприємець може навчитися ефективно взаємодіяти зі своїми співробітниками, навчившись розуміти їхні потреби та мотивації.

9. Займайтеся саморозвитком. Саморозвиток допоможе вам знизити рівень стресу та підвищити ефективність вашої роботи. Прочитайте корисні книги, відвідайте навчальні курси та семінари, опануйте нові навички та технології [21, 25, 26, 83, 86, 87].

Саморозвиток - це процес активного вдосконалення своїх знань, навичок та особистісних якостей із метою досягнення максимального потенціалу. Для підприємців сфери торгівлі, які мають справу зі стресом і тиском, саморозвиток може бути ефективним інструментом для підвищення рівня самодисципліни, зниження рівня стресу та зростання продуктивності.

Саморозвиток може передбачати читання професійних книг, участь у семінарах та тренінгах, навчання нових навичок та здібностей, ведення щоденника, медитацію та заняття спортом.

10. Знайте свої межі. Не перевантажуйте себе роботою та не беріть на себе більше, ніж здатні виконати. Знайте свої межі та навчіться відмовляти, коли це необхідно [86, 87, 90].

Ця техніка є важливою частиною стратегії управління стресом для підприємців сфери торгівлі. Вона полягає в усвідомленні своїх меж, умінні відмовлятися від деяких завдань та планів, які можуть призвести до перенавантаження й викликати стрес.

Підприємці сфери торгівлі можуть застосовувати її шляхом встановлення реалістичних цілей та планування свого робочого дня з урахуванням часу, необхідного для виконання завдань. Вони можуть також навчатися краще розподіляти свій час, делегувати завдання, які можуть бути виконані іншими членами команди, та знаходити способи працювати ефективніше, зменшуючи кількість завдань, які потрібно виконати протягом робочого дня.

ПІДТРИМАННЯ ЗДОРОВОГО СПОСОБУ ЖИТТЯ

11. Забезпечте достатній відпочинок. Підприємці часто працюють без перерви та відпочинку, що може призвести до стресу та професійного вигорання. Визначте свій розклад роботи та встановіть межі для своєї робочої діяльності. Знайдіть час для відпочинку, розваг та відпочинку від роботи [54, 86, 87, 90, 95].

Техніка забезпечення відпочинку та дозвілля є важливою складовою процесу подолання стресу в підприємців сфери торгівлі. Її суть полягає в тому, щоб забезпечити собі необхідний час та умови для відновлення фізичного та психічного здоров'я, розслаблення та позитивних емоцій.

Для застосування цієї техніки рекомендується:

- планувати час для відпочинку та дозвілля. Важливо запланувати час для відпочинку та дозвілля, так само, як і робочий час. Це допоможе підприємцям відстежувати свої успіхи та забезпечити собі необхідний час для відновлення;

- обирати активності, які приносять задоволення. Для ефективного відпочинку важливо займатися тими заняттями, які приносять задоволення та сприяють розслабленню. Це може бути спорт, музика, мистецтво, подорожі, зустрічі з друзями та рідними;

- регулярно займатися фізичними вправами. Фізична активність допомагає знижувати рівень стресу та підвищувати настрій. Підприємцям можна

рекомендувати займатися спортом, йогою, пішохідним туризмом, плаванням та іншими видами фізичної активності.

12. Підтримуйте здоровий спосіб життя. Збалансована дієта та достатній сон можуть допомогти вам підтримувати свій рівень енергії та знижувати рівень стресу [73, 79, 86, 87, 90, 158, 187].

Для забезпечення здорового способу життя важливо дотримуватись раціонального харчування, режиму дня, фізичної активності та відмовлятись від шкідливих звичок. Техніка забезпечення здорового способу життя має на меті створення умов для здорового та енергійного життя, що сприяє підвищенню ефективності роботи та покращенню загального самопочуття.

Одним із ключових аспектів цієї техніки є раціональне харчування, яке передбачає вживання різноманітних продуктів харчування з високим вмістом вітамінів, мінералів та інших корисних речовин. Також важливо дотримуватись оптимального режиму прийому їжі та уникати переїдання. Підприємці можуть розробити меню на тиждень та планувати свої прийоми їжі, щоб забезпечити собі необхідний баланс поживних речовин.

Вживання алкоголю та наркотиків може погіршувати рівень стресу та здоров'я загалом. Отже, необхідно обмежувати вживання цих речовин.

13. Займайтеся спортом. Фізичні вправи можуть допомогти вам знизити рівень стресу та покращити настрій. Займайтеся регулярно фізичною активністю, наприклад, бігом, йогою, плаванням або велосипедною їздою [61, 86, 87, 90].

Дослідження показали, що фізичні вправи можуть позитивно впливати на зниження рівня стресу та загальне самопочуття. Для підприємців сфери торгівлі, які часто стикаються з високим рівнем стресу через різноманітні фактори та ризики, регулярна фізична активність може бути ефективним способом впоратися зі стресом та покращити їхнє психічне здоров'я. Вправи сприяють вивільненню ендорфінів, які є природними хімічними засобами для покращення настрою. Крім того, фізична активність може допомогти людям краще реагувати на стресові ситуації, зменшуючи почуття тривоги та депресії.

Регулярні фізичні вправи також можуть покращити загальне фізичне здоров'я, зменшуючи ризик розвитку хронічних захворювань, зокрема ожиріння, серцево-судинних захворювань та цукрового діабету, які можуть бути погіршені стресом. Шляхом покращення фізичного здоров'я підприємці можуть збільшити свою загальну стійкість до стресу та удосконалити свої здібності управляти складними ситуаціями.

Важливо зауважити, що не існує універсального підходу до введення фізичної активності до плану управління стресом. Тип та інтенсивність вправ будуть залежати від особистих уподобань, фізичних можливостей та способу життя кожної особи.

ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА

14. Розвивайте соціальну підтримку. Не бійтеся проявляти свої почуття та ділитися своїми проблемами з колегами, родиною та друзями. Взаємна підтримка та підтримка групи можуть допомогти в розвитку відчуття самоповаги та допомогти вам знайти внутрішню мотивацію для подолання стресу [13, 14, 52, 86, 87, 90, 135].

Сутність техніки соціальної підтримки полягає в тому, щоб створити відчуття підтримки та взаємодії у спільноті підприємців, що може допомогти знизити рівень стресу та поліпшити психічний стан.

Одним з ефективних способів реалізації техніки соціальної підтримки є створення мережі підтримки для підприємців сфери торгівлі. Ця мережа може об'єднувати фахівців, які здатні надати підтримку в різних сферах, як-от бухгалтерія, маркетинг, право тощо. Крім того, ця мережа може охоплювати підприємців із різним досвідом, які можуть ділитися своїми знаннями та практичним досвідом.

Іншим способом реалізації техніки соціальної підтримки є організація соціальних заходів для підприємців сфери торгівлі, зокрема вечірок, семінарів, тренінгів тощо. Ці заходи можуть бути спрямовані на підвищення навичок та знань підприємців, а також на підвищення мотивації та позитивного настрою.

Конкретним прикладом застосування техніки соціальної підтримки може бути створення спільноти підприємців у соціальних мережах. Ця спільнота може об'єднувати підприємців із різних галузей, які можуть обмінюватися досвідом, ідеями та знаннями.

Загалом техніка соціальної підтримки спрямована на підвищення рівня емоційної підтримки та допомоги у розв'язанні практичних питань серед підприємців сфери торгівлі. Вона дає змогу створити сприятливий клімат для роботи, зменшити рівень стресу та підвищити продуктивність.

15. Звертайтеся за допомогою. Якщо ви не можете впоратися зі стресом самотійно, не соромтеся звернутися за допомогою до психолога або іншого фахівця. Вони можуть допомогти вам розібратися зі своїми почуттями та знайти ефективні способи подолання стресу [94, 111, 112, 129, 130, 135, 204].

Психолог може провести спеціальні сесії з діагностування стресу та розробити індивідуальну програму психологічної підтримки для підприємця.

Приклади застосування цієї техніки передбачають:

- звернення до професійного психолога для консультації та розв'язання психологічних проблем, що виникають у роботі;
- участь у групових тренінгах із психології, які можуть допомогти підприємцю збільшити рівень емоційного інтелекту та ефективніше управляти стресом;
- встановлення довготривалої співпраці з психологом для систематичної психологічної підтримки та профілактики стресу.

16. Регулярно перевіряйте свій рівень стресу. Важливо регулярно перевіряти свій рівень стресу та вживати заходів для його зниження. Використовуйте методи діагностування рівня стресу, про які ми говорили раніше, та відстежуйте свій прогрес у подоланні стресу [7, 9, 64, 88, 71, 118, 126, 136].

Основним методом перевірки рівня стресу є використання психологічних тестів та опитувальників. Ці методи дають змогу оцінити рівень стресу та виявити фактори, які викликають стрес.

Після отримання результатів тестування підприємець може аналізувати свій рівень стресу та визначити фактори, що його викликають, і вжити заходів для їх подолання. Такими заходами можуть бути зміна графіку роботи, відпочинок, фізичні вправи, звернення до психолога та інші методи, що зменшують рівень стресу.

17. Навчіться працювати в команді. Робота в команді може допомогти знизити рівень стресу та підвищити ефективність вашої роботи. Навчіться співпрацювати зі своїми співробітниками та партнерами, діліться досвідом та знаннями, вирішуйте проблеми разом. Це допоможе знизити навантаження на вас та покращити якість роботи [42, 45, 69, 135, 194].

Робота в команді - це важливий аспект успішної діяльності підприємців сфери торгівлі, який може допомогти подолати стрес і досягти поставлених цілей. Сутність роботи в команді полягає в тому, щоб створити згуртовану групу людей, які працюють разом для досягнення спільної мети.

Основні принципи роботи в команді охоплюють взаємодію між учасниками, взаємодопомогу та розподіл обов'язків. Кожен член команди має відчувати відповідальність за свою роль і робити свій внесок у досягнення спільної мети.

Для успішної роботи в команді необхідно вміти слухати інших, відкрито висловлювати свої думки та ідеї, бути готовим до компромісів та співпраці. Крім того, важливо розуміти, що кожен член команди має свої вади й чесноти, і важливо враховувати це під час розподілу обов'язків.

Отже, подолання стресу для підприємців сфери торгівлі є непростим завданням, але воно може бути досягнуте за умови правильного підходу. Важливо дотримуватися режиму дня, відпочивати та займатися спортом, розвивати свої навички та знання, створювати позитивний настрій та знайти підтримку в колег і фахівців. Важливо зазначити, що кожна людина є індивідуальною і підходи до подолання стресу можуть відрізнятися залежно від конкретних обставин та потреб кожної окремої особи. Однак спроба застосувати

ці рекомендації до свого життєвого стилю може допомогти підприємцю зменшити рівень стресу та покращити якість свого життя.

Частина 2

Методика діагностики й визначення індекса конструктивної стратегії регуляції долаючої поведінки особистості під час стресу

До регулятивного фактора (F5) за кореляційним і факторним аналізами увійшли показники методики оцінки індивідуальної стратегії долаючої поведінки С. Хобфолла «Подолання стресу» (1994 р.).

Встановлено, що головний критерій показників щодо інтерпретації отриманих результатів – загальний індекс конструктивної стратегії регуляції долаючої поведінки у групі осіб із КС визначено на рівні 1,34 од., що розцінюється автором методики як високий конструктивний регулятор долаючої поведінки, у представників групи з ВС – 0,82 од. (низький рівень конструктивної регуляції долаючої поведінки (КДП)), при $p < 0,05$.

Визначено, що такі відмінності зумовлені тим, що у групі з ВС показники стресогенної моделі регулятивної долаючої поведінки суттєво нижчі, ніж у групі осіб із КС.

Так, у групі осіб із ВС асертивні дії спостерігаються на рівні $12,51 \pm 2,35$, вступ до соціального контакту - $19,6 \pm 1,34$ б., а пошук соціальної підтримки – $19,72 \pm 2,19$ б. Відповідно, у представників групи з КС аналогічні показники зафіксовані на рівні $23,31 \pm 2,17$ б., $25,21 \pm 1,19$ б., $24,17 \pm 1,13$ б. (при $p < 0,05$).

Отже, блок активної просоціальної, конструктивної, регулятивної та долаючої стратегій поведінки (АПП) суттєво нижчий у представників групи з ВС, що не дає змоги активно долати стрес у сукупності з низьким рівнем використання соціальних ресурсів (контактів) і призводить до низької стресостійкості обстежуваних цієї групи.

При цьому з'ясовано, що інший блок показників методики пасивної асоціальної поведінки (ПАП) суттєво вищий у групі з ВС (63,02 б.), порівняно із представниками групи з КС (54,26 б.). Так, моделі поведінки, які розкриває блок пасивної асоціальної поведінки у групі з ВС, порівняно з особами групи із КС,

визначено на таких рівнях відповідно: уникнення (ГВС – $26,91 \pm 1,29$ б. і ГКС – $20,91 \pm 1,13$ б.) при $p < 0,05$, агресивні дії (ГВС – $20,87 \pm 1,37$ б. і ГКС – $17,65 \pm 1,29$ б.) при $p < 0,05$, асоціальні дії практично не відрізняються (ГВС – $15,24 \pm 1,96$ б. і ГКС $15,72 \pm 1,03$ б.). Такі результати у представників ГКС певною мірою сприяють ї, навпаки, у осіб ГВС ускладнюють конструктивне додання стресу.

Потрібно відмітити, що у групі осіб із ВС суттєво виражені показники за моделлю поведінки імпульсивних дій, які у 2,37 рази вищі, ніж у ГКС (при $p < 0,05$), водночас вираженість у поведінці обережних дій в 1,45 рази менше, що в підсумку знижує стійкість особистості до стресу.

Отже, за індексом контруктивних стратегій регулятивної долаючої поведінки за опитувальником «SACS» (С. Хобфолла) з'ясовано, що у групі з ВС блок активної просоціальної поведінки представлено з низьким рівнем показників (асертивні дії, вступ до соціальних контактів і соціальної підтримки) за інтерпретаційними критеріями (51,83 б.). При цьому за блоком пасивної асоціальної поведінки, куди входить уникнення, агресивні дії й асоціальні дії визначено на рівні 63,02 б.

Розрахунок загального індексу конструктивної стратегії регулятивної долаючої поведінки визначено на рівні 0,82 б.

$$ІДП = \frac{АППГВС}{ПАПГВС} = \frac{51,83}{63,02} = 0,82 \text{ б.}$$

За інтерпретаційними критеріями індекс конструктивності стратегій долаючої регулятивної поведінки (ІДП у межах $< 0,85$) розглядається автором методики як низький рівень контруктивності; $ІДП = 0,86-1,11$ – середня конструктивність; $ІДП > 1,1$ – високий рівень конструктивності.

Розрахунки щодо загального індексу у представників ГКС показують, що він дорівнює 1,34 од.

$$ІДПГКС \frac{АППГВС}{ПАПГВС} = \frac{72,51}{54,26} = 1,34 \text{ од.}$$

Тобто, у представників ГВС загальний індекс конструктивної стратегії регулятивної і долаючої поведінки визначено на високому рівні.

Отже, загальна закономірність полягає в тому, що залежно від ступеня вираженості конструктивності стратегій регулятивної й долаючої поведінки в обстежуваних спостерігається як сприяння, так і перешкоджання успішності додання стресу. Встановлено, що це відбувається за рахунок суттєвих переважаючих активних, просоціальних моделей поведінки й низького рівня пасивних моделей поведінки в погляді на «здоров'я» копінг-стратегій (подолання), тобто активне використання соціальних зв'язків сприяє підвищенню стресостійкості особистості.

І, навпаки, у групі з ВС загальний індекс конструктивності стратегій долаючої і регулятивної поведінки перебуває в межах низького рівня (0,82 од.), що зумовлено низькими показниками активної просоціальної поведінки, а водночас завищує результати пасивної асоціальної поведінки, що знижує стресостійкість обстежуваних і потребує спеціальної психологічної допомоги [165, 167].

Отже, оволодіння методами діагностування (самодіагностування) і прийомами подолання професійного стресу сприятиме використанню адаптивних, просоціальних копінг-стратегій, зростанню функціональних можливостей, працездатності особистості та стійкості до стресогенних чинників.

Висновки до розділу 3

1. У результаті підбиття підсумків порівняльного аналізу представників групи КС і ВС виявлено, що в осіб із ВС встановлено високий рівень проявів ПС емоційних, поведінкових, інтелектуальних і фізіологічних симптомів, що зумовило високий показник комплексного оцінювання професійного стресу, а водночас підтвердило високий рівень чутливості обстежуваних до стресогенних факторів. При цьому індивідуально-психологічні особливості виявлено з

проявами низького рівня емоційної стійкості, комунікативних характеристик, що в цілому пояснює низький рівень стійкості до стресу.

Мотиваційну сферу осіб із ВС характеризує суттєва вираженість опосередкованих мотивів із низьким рівнем безпосередніх, що знижує можливий потенціал особистості щодо подолання стресогенних викликів.

Показники адаптаційної мобільності в осіб із ВС виявились на низькому рівні, поряд із такими темпераментальними особливостями, як ригідність, уповільненість і низька емоційна стійкість, пасивність, що зумовлює дезадаптивну поведінку у взаємодії і виражені суб'єктивні переживання.

Комунікативна сфера осіб із ВС теж потребує психологічної корекції, адже комунікативні організаторські здібності визначено на низькому рівні, поряд із таким переважаючим типом ставлення до людей, як: агресивність, підозрілість, підлеглість і залежність – які не сприяють виходу зі скрутних ситуацій і призводять до виражених проявів стресу.

При цьому з'ясовано, що в осіб із ВС індекс компенсованості стратегій додання й регуляції поведінки перебуває на низькому рівні. Це зумовлено низькими показниками активної і просоціальної поведінки й високим рівнем пасивної і асоціальної поведінки.

Отже, низький рівень стійкості до ПС у представників з ВС за індивідуально-психологічним рівнем стресостійкості, мотиваційної, комунікативної, адаптаційної мобільності і стратегій подолання стресу зумовлюється низьким рівнем ПС у обстежуваних та потребує відповідної психологічної допомоги.

2. Факторний аналіз здійснено за результатом емпіричних досліджень 130 підприємців торгівельної сфери за 10 методиками, що містять 70 показників. У результаті підбиття підсумків, які формували кожен із факторів, встановлено 5-факторну модель внутрішньої структури професійного стресу обстежуваних. За перевагою факторних навантажень вони отримали відповідні назви, як: F1 – індивідуально-психологічний, F2 – мотиваційний, F3 – адаптивної мобільності, F4 – комунікативний і F5 – регулятивний.

Так, комплекс методик було спрямовано на вивчення особистісних характеристик за «16-факторним опитувальником Кеттелла» та індивідуальних особливостей рівнів стресу за методикою «Комплексної оцінки проявів стресу» та «Тесту на стресостійкість»; мотиваційну сферу вивчали за методикою «Мотиви підприємницької діяльності»; комунікативну сферу обстежували за методом Т. Лірі та «КОЗ», а регулятивну – за методикою «Подолання стресу» і «Вольової саморегуляції».

Встановлено, що показники зазначених методик виявились інформативними для розуміння їхньої змістовності, спорідненості. Такий підхід дав змогу визначити чинники, які суттєво впливають на розвиток професійного стресу в працівників торговельної сфери, та здійснити інтерпретацію отриманих даних.

3. За результатами теоретичного аналізу наукових джерел, організаційно-методичного підґрунтя, результатів емпіричного дослідження, аналізу умов і особливостей професійної діяльності розроблено професіограму і психограму підприємців роздрібної торгівлі. Зміст її викладено в таких розділах: вступ; розділ 1 – «Загальні відомості про підприємницьку діяльність»; розділ 2 – «Домінуючі види діяльності та основні завдання підприємців роздрібної торгівлі»; розділ 3 – «Соціально-психологічні фактори діяльності підприємців роздрібної торгівлі»; розділ 4 – «Психограма».

4. На підставі розроблених професіограми й психограми, а також результатів емпіричного дослідження розроблено програму подолання професійного стресу в підприємців сфери торгівлі.

Мета програми - психодіагностування детермінант професійного стресу, консультативна допомога фахівців щодо вибору й оволодіння підприємцем індивідуальних прийомів подолання і профілактики негативних наслідків стресу. Програма призначена для підприємців, психологів, працівників соціально-психологічних служб, PR-менеджерів і педагогів.

На основі аналізу загальних стратегій подолання професійного стресу та їхнього змісту обрано активні, просоціальні та конструктивні прийоми, які

умовно згруповано за чотирма напрямками: самоменеджмент, саморегуляція, підтримання здорового способу життя і психологічна допомога.

Основні результати розділу опубліковані в працях автора [1, 7, 9, 13-15, 135, 136].

ВИСНОВКИ

У роботі представлено теоретичне та емпіричне розв'язання наукового завдання щодо аналізу теоретичних засад вивчення професійного стресу та організаційно-методичне підґрунтя дослідження. Результати емпіричного вивчення професійного стресу дали підстави визначити його детермінанти, виокремити фактори та компоненти, розробити професіограму і психограму діяльності підприємців роздрібних торговельних мереж та сформувати програму подолання професійного стресу в обстежуваних. Теоретичні, організаційно-методичні й емпіричні результати дали змогу досягти мети й завдань роботи та зробити такі висновки.

1. Аналіз представлених джерел свідчить, що нині існує велика кількість різноманітних наукових підходів щодо розуміння стресу, стресогенних детермінант і копінг-стратегій його подолання.

Інтерпретація стресу від адаптаційного синдрому Н. Selye до наших днів зазнала суттєвих змін і доповнень. Встановлено, що нині стрес розглядається за чотирма основними його ознаками: стрес як подія, що несе додаткове навантаження; стрес як реакція; стрес як проміжна змінна; стрес як трансактний процес.

1.1 Більшість вчених визначає, що суттєве значення для дослідження професійного стресу і його детермінант у підприємців мають теорії стресостійкості, копінг-стратегій його подолання, поведінки й самореалізації, конкурентної спроможності та теорія ролей (рольового конфлікту щодо перевантаження в діяльності як джерела стресу, ролі особистості як ініціатора і відповідального за впровадження своїх ідей у підприємницькій діяльності).

1.2 Зарубіжними вченими сформульовані провідні детермінанти професійного стресу підприємців: рольовий дисонанс, хаос і невміння розставляти пріоритети; завищені цілі та вимоги до себе та підлеглих; відсутність особистої аналітики й планування; непередбачені зовнішні чинники, що безпосередньо впливають на розвиток бізнесу.

1.3 Загалом можна виокремити два підходи у вивченні професійного стресу. У межах першого відбувається зіставлення психологічних характеристик стану індивіда з його фізіологічними показниками й ефективністю діяльності. Другий підхід ґрунтується на прагненні вивчити психологічну природу стресу.

В обох випадках – це комплексні підходи до дослідження, спрямованого на визначення проявів професійного стресу, його детермінант і наслідків, а також копінг-стратегії подолання і профілактики.

2. З метою проведення емпіричної частини роботи нами розроблено концептуальну модель дослідження психологічних детермінант професійного стресу в підприємців роздрібних торговельних мереж. Вона передбачає 3 етапи дослідження: теоретичний, емпіричний, підсумковий; методи дослідження: теоретичні, статистичні, емпіричні (психодіагностичний інструментарій, професіографічний метод). Це дає підстави для визначення детермінант професійного стресу, професіограми і психограми та програми подолання професійного стресу.

2.1 Для досягнення мети й розв'язання завдань дослідження організаційна робота виконувалася в три етапи: теоретичний, емпіричний, узагальнювальний. З'ясовано, що стійкість до стресу визначає рівень розвитку структурних компонентів особистості, які є детермінантами регуляції стресостійкості особистості, а саме: індивідуально-психологічні, мотиваційні, емоційно-вольові, поведінкові, комунікативні, регулятивні компоненти – що потребує комплексного підходу до діагностування.

Психологічне діагностування детермінант професійного стресу обстежуваних проводилося за комплексом прямих і побічних показників визначених методик. Прямі показники були спрямовані на вимір рівня професійного стресу в обстежуваних.

Побічні показники професійного стресу, які вказують на особливості його детермінант стосовно індивідуально-психологічного, мотиваційного, комунікативного, регулятивного компонентів та компонента адаптаційної

мобільності. Використання кореляційного й факторного аналізів сприяло визначенню факторів професійного стресу і змісту його компонентів.

2.2 В основу професіографічного аналізу діяльності підприємців було покладено принципи системної професіографії: специфічність, поетапність, цілеспрямованість опису, селективність, комплексність, динамічність, ідентичність та принцип використання якісно-кількісних методів взаємного доповнення змістової та статистичної інформації.

За результатами теоретичного аналізу визначено певні особливості професійної діяльності підприємців, які полягають у тому, що вони працюють у висококонкурентних і особливих умовах, де існує значний ризик, невизначеність і персональна відповідальність за успіх і виживання своїх фірм. Це спонукає їх працювати важче й довше, ніж наймані працівники, та сприяє імовірності розвитку професійного стресу. З іншого боку, це загартовує особистість, мотивує працювати і вчитися залежно від наявних ресурсів та особистісних характеристик.

2.3 На підставі аналізу наукових поглядів вітчизняних та зарубіжних вчених щодо проблеми подолання професійного стресу з'ясовано, що нині виокремлено три найпоширеніші стратегії його подолання: спрямовану на оцінювання, на проблему та на емоції.

Більшість стратегій подолання стресу мають адаптаційну мету зменшити або подолати стрес, але деякі стратегії насправді можуть бути неадаптивними (нездоровими) або просто неефективними. Особистий вибір у стратегіях подолання стресу визначається властивостями та типом особистості, соціальним контекстом та природою стресового фактора.

Навички конструктивних копінг-стратегій боротьби із професійним стресом позитивно змінюються у зв'язку із оволодінням підприємцями технологій його подолання, з досвідом їх використання й консультативною допомогою практичних психологів.

Такий теоретичний та методичний підхід дав змогу перейти до емпіричного дослідження.

3. У результаті підбиття підсумків результатів порівняльного аналізу представників групи компенсованого стресу і групи вираженого стресу виявлено, що в останніх за прямими показниками методик спостерігається високий рівень чутливості до стресогенних факторів і, відповідно, високий рівень проявів професійного стресу. При цьому низькі рівні показників індивідуально-психологічного, мотиваційного, комунікативного, регулятивного компонентів та компонента адаптаційної мобільності, які детермінують професійний стрес у сукупності, зумовили високий показник комплексної оцінки професійного стресу в обстежуваних.

Психологічні детермінанти професійного стресу в обстежуваних за їхніми компонентами мають такі особливості.

3.1 За індивідуально-психологічним компонентом виявлено низький рівень емоційної стійкості, комунікативних характеристик, що в цілому пояснює низький рівень стійкості до професійного стресу.

Мотиваційний компонент в осіб із вираженим стресом характеризує високий рівень опосередкованих мотивів із низьким рівнем безпосередніх, що знижує мотиваційний потенціал особистості щодо подолання стресогенних викликів.

Компонент адаптаційної мобільності в осіб із вираженим стресом виявився на низькому рівні, що поряд із такими темпераментальними особливостями, як ригідність, уповільненість і низька емоційна стійкість, пасивність, у підсумку зумовлює дезадаптивну поведінку у взаємодії і виражені суб'єктивні переживання.

Комунікативна сфера осіб із вираженим стресом теж потребує психологічної корекції, адже комунікативні організаторські здібності діагностовані на низькому рівні, поряд із таким переважаючим типом ставлення до людей, як агресивність, підозрілість, підлеглість і залежність, які не сприяють виходу зі скрутних ситуацій і призводять до яскравих проявів стресу.

3.2. З'ясовано, що в осіб із вираженим стресом індекс компенсованості стратегій додання й регуляції поведінки перебуває на низькому рівні. Це

зумовлено низькими показниками активної і просоціальної поведінки та високим рівнем пасивної й асоціальної поведінки.

Доведено, що низький рівень стійкості до професійного стресу в представників із вираженим стресом за індивідуально-психологічним рівнем стресостійкості, мотиваційної, комунікативної, адаптаційної мобільності і стратегій подолання стресу потребує використання програми подолання професійного стресу в підприємців сфери торгівлі.

3.3. На підставі емпіричних даних підприємців торгівельної сфери проведено кореляційний і факторний аналізи. У результаті підбиття підсумків за змінними, які сформовані за кожним із факторів, встановлено 5-факторну модель структури детермінант професійного стресу обстежуваних. За перевагою факторних навантажень вони отримали відповідні назви, а саме: F1 – індивідуально-психологічний, F2 – мотиваційний, F3 – адаптаційної мобільності, F4 – комунікативний і F5 – регулятивний. Кореляційний і факторний аналіз здійснено за результатами емпіричних досліджень 130 підприємців торгівельної сфери за 10 методиками, що містять 70 показників.

4. За результатами теоретичного аналізу наукових джерел, організаційно-методичного підґрунтя, результатів емпіричного дослідження, аналізу умов і особливостей професійної діяльності розроблено професіограму і психограму підприємців роздрібною торгівлі. Зміст її викладено в таких розділах: вступ; розділ 1 – «Загальні відомості про підприємницьку діяльність»; розділ 2 – «Домінуювальні види діяльності та основні завдання підприємців роздрібною торгівлі»; розділ 3 – «Соціально-психологічні фактори діяльності підприємців роздрібною торгівлі»; розділ 4 – «Психограма».

5. На підставі розроблених професіограми й психограми, а також результатів емпіричного дослідження запропоновано програму подолання професійного стресу в підприємців сфери торгівлі.

Метою програми є вибір підприємцем індивідуальних стратегій подолання і профілактики професійного стресу. Програма призначена для психологів, працівників соціально-психологічних служб, піар-менеджерів, педагогів і

підприємців. Зміст програми: вступ, частина 1 – «Прийоми подолання професійного стресу у підприємців сфери торгівлі», частина 2 «Методика діагностування й визначення індекса конструктивної стратегії долаючої поведінки під час стресу».

Перспективою подальшого дослідження є формування програми комп'ютерного забезпечення психодіагностичного інструментарію, моніторингу психічного стану особистості та розроблення індивідуальних рекомендацій щодо подолання негативних проявів стресу і збереження професійного здоров'я особистості.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Авраменко М. В. Psychological features of views of foreign scientists on stress and its consequences. *Вісник нац. ун-ту оборони України*. 2020. Вип. 1 (54). С. 5–12.
2. Авраменко М. В. Актуальність дослідження професійного стресу працівників торгівлі. Актуальні проблеми організаційної та економічної психології : тези доп. вузівська наук.-практ. конф. студентів, аспірантів та молодих вчених, 05 груд. 2018 р. / за наук. ред.: К. О. Кушніренко, І. О. Сатиренко. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. С. 71–73.
3. Авраменко М. В. Вплив стресу на мотивацію працівників та їх працездатність. Філософсько-соціологічні та психолого-педагогічні проблеми підготовки особистості до виконання завдань в особливих умовах : матеріали наук.-практ. конф., 05 листоп. 2020 р. / Міністерство Оборони України, Національний університет оборони України імені Івана Черняховського. Київ : Нац. ун-т. оборони України, 2020. С. 7–8.
4. Авраменко М. В. Концептуальна модель дослідження професійного стресу. Філософсько-соціологічні та психолого-педагогічні проблеми підготовки особистості до виконання завдань в особливих умовах : матеріали наук.-практ. конф., 31 жовт. 2019 р. / Міністерство Оборони України, Національний університет оборони України імені Івана Черняховського. Київ : Нац. ун-т. оборони України, 2019. С. 13–15.
5. Авраменко М. В. Метод професіографії у структурі дослідження особливостей підприємницької діяльності. Вектори соціальної, організаційної та економічної психології : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., 25 лют. 2022 р. / за заг. ред. А. А. Мазаракі. Київ : Держ. торг.-екон. ун-т, 2022. С. 22–26.
6. Авраменко М. В. Особливості оцінки проявів дезадаптаційних розладів у професійній сфері. Актуальні проблеми психологічної та соціальної адаптації в умовах кризового суспільства : матеріали IV Всеукр. наук.-практ.

круглого стіла з міжнар. участю, 24 квіт. 2019 р. / за заг. ред. О. Г. Льовкіної, Р. А. Калениченка. Ірпінь : Ун-т держ. фіскальної служби України, 2019. С. 216.

7. Авраменко М. В. Особливості психологічного забезпечення професійної діяльності сучасного фахівця. Освітньо-наукове забезпечення діяльності складових сектору безпеки й оборони України : матеріали II Міжнар. наук.-практ. конф., 25 листоп. 2021 р. / Державна прикордонна служба України. Хмельницький : Вид-во НАДПСУ, 2021. С. 419–421.

8. Авраменко М. Особливості психологічної допомоги для підвищення адаптаційного потенціалу особам з вираженим професійним стресом. Актуальні проблеми психологічної та соціальної адаптації в умовах кризового суспільства : матеріали VI Міжнар. наук.-практ. конф., 21 берез. 2021 р. / за заг. ред. Р. А. Калениченка, І. О. Петухової. Ірпінь : Ун-т держ. фіскальної служби України, 2021. С. 32–37.

9. Авраменко М. В. Психологічні особливості проявів стресостійкості у підприємців торговельної сфери. *Науковий вісник Ужгородського у-ту. Сер. Психологія*. 2021. Вип. 3. С. 107–112.

10. Авраменко М. В. Стрес в трудовій діяльності, його причини та наслідки. Військова освіта і наука: сьогодні та майбутнє : матеріали XVI Міжнар. наук.-практ. конф., 27 листоп. 2020 р. / за заг. ред. І. Толока. Київ : ВІКНУ, 2020. С. 100.

11. Авраменко М. В. Технології подолання професійного стресу працівників освітнього процесу. Актуальні проблеми освітнього процесу в контексті європейського вибору України : матеріали IV Всеукр. круглого стола з міжнар. участю, 17 лист. 2021 р. / Київський національний університет будівництва і архітектури. Київ : Київський нац. ун-т будівництва і архітектури, 2022. С. 40–45.

12. Авраменко М. В., Авраменко Д. О. Цифровізація комунікаційних зв'язків в соціальному середовищі. Стратегічні комунікації у сфері забезпечення національної безпеки та оборони: проблеми, досвід, перспективи : матеріали III

Міжнар. наук.-практ. конф., 01 жовт. 2022 р. / Міністерство оборони України. Київ : Нац. ун-т. обор. України, 2021. С. 62–64.

13. Авраменко М. В., Корольчук В. М. Психологічна програма формування стійкості особистості до професійного стресу. Вектори соціальної, організаційної та економічної психології : матеріали II Міжнар. наук.-практ. конф., 17 лют. 2023 р. / відп. ред. С. М. Миронець. Київ : Держ. торг.-екон. ун-т, 2023. С. 36–39.

14. Авраменко М. В., Корольчук М. С. Чинники та особливості управління стресом в торговельній організації. Глобалізаційні виклики розвитку національних економік : матеріали II Міжнар. наук.-практ. конф., 19 жовт. 2021 р. / відп. ред. А. А. Мазаракі. Київ : Держ. торг.-екон. ун-т, 2021. С. 371–373.

15. Авраменко М. В., Корольчук М. С., Корольчук В. М. Психологічні стратегії подолання професійного стресу у фахівців. *Вісник нац. ун-ту оборони України*. 2021. Вип. 4 (62). С. 5–16.

16. Авраменко М. В., Корольчук М. С., Корольчук В. М. Чинники конкурентоздатності у професіогенезі особистості. Актуальні проблеми психологічної та соціальної адаптації в умовах кризового суспільства : матеріали V Міжнар. наук.-практ. конф., 21 квіт. 2020 р. / за заг. ред. Р. А. Калениченка, О. Г. Льовкіної. Ірпінь : Ун-т держ. фіскальної служби України, 2020. С. 98–108.

17. Адаптивне управління: сутність, характеристика, моніторингові системи : колективна монографія / Єльнікова Г. В. та ін.; за ред. Г. В. Єльнікової. Чернівці : Технодрук, 2009. 572 с.

18. Багорка М. О., Білоткач І. А. Swot-аналіз як основа формування маркетингових стратегій підприємств. *Агросвіт*. 2010. № 6. С. 17–23.

19. Байдик В. В. Соціально-психологічні особливості подолання наслідків професійного стресу у працівників закладів освіти : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05. Львів, 2014. 20 с.

20. Балбанова Л. В. SWOT-аналіз – основа формування маркетингових стратегій : навч. посіб. Київ : Знання, 2005. 301 с.

21. Бех М. І. Формування образу «Я - майбутній професіонал» у старшокласників у процесі професійної орієнтації : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.07. Київ, 2010. 229 с. 126–130.
22. Бойовий стрес. Причини, міфи, наслідки та шляхи подолання / Миронець С. та ін. ; Психологічна допомога військовим, Міжнародна асоціація психосоматики та тілесної терапії. Київ : Видавництво психологічної літератури «Психобук (Psychobook)», 2022. 124 с.
23. Болтівець С. І. Апаратурні вимірювання психофізіологічної готовності до людиноорієнтованої фахової діяльності. *Проблеми загальної та педагогічної психології*. 2009. Т. XI, Ч. 6. С. 30–45.
24. Болтівець С. І. Психогігієнічна сфера зміцнення психічного здоров'я різних груп населення. *Підвищення фізичної працездатності різних груп населення в процесі занять фізичною культурою і спортом (в умовах воєнного часу)* : матеріали круглого столу з міжнародною участю / упоряд. О. М. Лаврентьєв, 27 трав. 2022 р. Ірпінь : Державний податковий Університет ДФС України, 2022. С. 99–102.
25. Боришевський М. Й. Духовні цінності як детермінанти самоактивності особистості у вихованні й самовихованні. *Психологія самоактивності учнів у виховному процесі* : навч.-метод. посіб. / за ред. М. Й. Боришевського. Київ : ЗМН, 1998.
26. Василик А. В., Вандоляк О. В. Передумови та проблеми професійного самовизначення і планування кар'єри молоддю в Україні. *Соціально-трудові відносини: теорія та практика*. 2018. № 1. С. 344–354.
27. Винославська О. В. Емпіричні методи психології. *Практична психологія та соціальна робота*. 2005. № 5. С. 1–7.
28. Військова психологія та педагогіка: інноваційний підхід : підручник : у 2 ч. / за заг. ред. С. Д. Максименка. Київ : НУОУ, 2012. Ч. 1. 472 с.
29. Власенко А. А. Про когнітивну складову професійної соціалізації особистості. *Організаційна психологія. Економічна психологія*. 2018. № 4. С. 22–28.

30. Войтенко О. Проблема суб'єктивного професійного благополуччя особистості у сучасній психології. *Вісник національного університету оборони України*. 2022. Вип. 5(69). С. 12–20.

31. Волянчук Н. Ю. Варіабельність та неминучість криз професійного розвитку суб'єкта діяльності. *Особистість у кризових умовах та критичних ситуаціях життя* : зб. наук. пр. / за ред. Кузікової С. Б., Щербакової І. М. Суми : Вид-во Сум ДПУ імені А. С. Макаренка, 2016. С. 316–320.

32. Данчєва О. В., Швалб Ю. М. Практична психологія в економіці та бізнесі. Київ : Лібра, 1999. 270 с.

33. Дубчак Г. М. Психологія становлення професійної стресостійкості майбутніх фахівців соціономічних професій : автореф. дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.07. Київ, 2018. 36 с.

34. Енциклопедія бізнесмена, економіста, менеджера / за ред. Р. В. Дяківа. Київ : Міжнародна економічна фундація, 2000. 704 с.

35. Захаріяш Л. П. Вплив образу-типажу підприємця на реалізацію ділової активності молоді. *Актуальні проблеми психології*. 2014. Т. 1, Вип. 41. С. 125–130.

36. Злупко С. М., Стефанишин О. В., Швайка Л. А. Підприємництво: основи, особливості, механізми : навч. посіб. Львів : Львівський національний університет імені Івана Франка, 2000. 427 с.

37. Капосльоз Г. Психологічні аспекти управління мотивацією особистості до діяльності в екстремальних ситуаціях. *Collection of scientific papers «ΛΟΓΟΣ»*. 2022. С. 307–309.

38. Карамушка Л. М. Вплив копінг-стратегій на структурні компоненти психологічного здоров'я персоналу освітніх організацій. *Актуальні проблеми психології*. 2020. Вип. 1 (57). С. 12–21.

39. Карамушка Л. М. Психічне здоров'я особистості під час війни: як його зберегти та підтримати : методичні рекомендації. Київ : Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України, 2022. 52 с. URL: <https://lib.iitta.gov.ua/730974/> (дата звернення: 10.03.2023).

40. Карамушка Л. Психічне здоров'я персоналу організацій в умовах війни: основні вияви та ресурси. *Вчені записки Університету «КРОК»*. 2022. № 3 (67). С. 124–133.
41. Карамушка Л. Психічне здоров'я: сутність, основні детермінанти, стратегії та програми забезпечення. *Psychological Journal*. 2021. Вип. 7 (5). С. 26–37. DOI: 10.31108/1.2.7.5.3.
42. Карамушка Л. М. Психологія управління : навч. посіб. Київ : Міленіум, 2003. 344 с.
43. Карамушка Л. М., Гнускіна Г. В. Психологія професійного вигорання підприємців : монографія. Київ : Логос, 2018. 198 с.
44. Карамушка Л. М., Ковровський Ю. Г. Взаємозв'язок між рівнем професійного вигорання та організаційно-професійними характеристиками персоналу Оперативно-рятувальної служби цивільного захисту ДСНС України. *Організаційна психологія. Економічна психологія*. 2018. № 2 (13). С. 61–68.
45. Карамушка Л. М., Москальов М. В. Психологічні умови підготовки майбутніх менеджерів до управління змінами в організації : монографія. Київ : «Просвіта», 2011. 200 с.
46. Карамушка Л., Снігур Ю. Копінг-стратегії керівників закладів загальної середньої освіти: зв'язок із задоволеністю роботою та організацією. *Організаційна психологія. Економічна психологія*. 2020. Вип. 1 (19). С. 44–53.
47. Карамушка Л. М., Снігур Ю. С. Копінг-стратегії: сутність, підходи до класифікації, значення для психологічного здоров'я особистості та організації. *Актуальні проблеми психології*. 2020. Том I: Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія, № 55. С. 23–30.
48. Карамушка Л. М., Худякова Н. Ю. Мотивація підприємницької діяльності. Київ-Львів : «Сполом», 2011. 206 с.
49. Кеннон У. Физиология эмоций. Телесные изменения при боли, голоде, страхе и ярости. Ленинград : Прибой, 1927. 250 с.

50. Кириленко О. А. Психологічні детермінанти професійного стресу у представників професії типу «людина – людина» : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.03. Київ, 2007. 20 с.
51. Кириленко Т. С. Емоційна сфера особистості: вектори до вивчення. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Сер. Психологія*. 2018. № 1.
52. Кириченко І. В., Шленьова М. Г. Класичні підходи до тайм-менеджменту в сучасних реаліях. *Науковий огляд*. 2022. № 1 (81). С. 18–29.
53. Клименко В. В. Психофізіологічні механізми праксису людини : монографія. Київ : Видавничий Дім «Слово», 2015. 640 с.
54. Ковальчук О. П. Психологічне відновлення військовослужбовців після участі в бойових діях (на прикладі армії США). *Актуал. проблеми психології*. 2017. Т. 11, Вип. 15: Психологія особистості. Психологічна допомога особистості. С. 201–209.
55. Ковальчук О., Мороз Р. Психологічний механізм виникнення стресових ситуацій у військовослужбовців. *Вісник Національного університету оборони України*. 2019. № 3 (53). С. 84–93.
56. Кокс Т. Стресс. Москва : Медицина, 1981. 216 с.
57. Кокун О. М. Оптимізація адаптаційних можливостей людини: психофізіологічний аспект забезпечення діяльності : монографія. Київ : Міленіум, 2004. 265 с.
58. Кокун О. М., Мороз В. М., Пішко І. О., Лозінська Н. С. Теорія і практика управління страхом в умовах бойових дій : метод. посіб. Київ-Одеса : Фенікс, 2022. 88 с. URL: <https://lib.iitta.gov.ua/730971> (дата звернення: 10.03.2023).
59. Корольчук М. С. Психофізіологія діяльності : підручник для студентів вищ. навч. закладів. Київ : Ельга ; Ніка-Центр, 2012. 400 с.
60. Корольчук М. С., Корольчук В. М., Березовська Л. І. Професійне вигорання працівників освіти : монографія. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 304 с.

61. Корольчук М. С., Крайнюк В. М. Соціально-психологічне забезпечення діяльності в звичайних та екстремальних умовах. Київ : Ніка-Центр, 2010. 580 с.
62. Корольчук М. С., Крайнюк В. М. Теорія і практика професійного відбору. Київ : Ніка-Центр, 2012. 536 с.
63. Корольчук М. С., Крайнюк В. М. Теорія і практика професійного психологічного відбору : навч. посіб. для студентів вищих навчальних закладів. Київ : Ніка-Центр, 2010. 536 с.
64. Корольчук М. С., Осьодло В. І. Психодіагностика : навч. посіб. для студентів вищих навчальних закладів / за заг. ред. М. С. Корольчука. Київ : Ельга, Ніка-Центр, 2004. 400 с.
65. Корольчук М. С., Осьодло В. І., Трофімов Ю. Л. Методологічні та теоретичні проблеми психології : навч. посіб. Київ : Ніка-Центр, 2013. 296 с.
66. Кочарян О. С., Жидко М. Є., Долгополова О. В. Психологія розвитку : навч. посіб. Харків : Нац. аерокосм. ун-т ім. М. Є. Жуковського «Харк. авіац. ін-т», 2014. 120 с.
67. Кочарян А. С., Лисеная А. М. Психология переживаний : учеб. пособ. Харьков : ХНУ имени В. Н. Каразина, 2011. 224 с.
68. Крайнюк В. М. Психологія стресостійкості. Київ : Ніка-центр, 2009. 406 с.
69. Креденцер О. В. Психологія розвитку підприємницької активності персоналу освітніх організацій : монографія. Київ : Логос, 2019. 320 с.
70. Креденцер О. В. Теоретичний аналіз основних підходів до визначення поняття «здоров'я» в психології. *Актуальні проблеми психології*. 2020. Т. І: Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія. Вип. 55. С. 44–50.
71. Кулаженко А. І. До питання підбору психодіагностичного інструментарію діагностики віддалених наслідків стресогенних впливів на особистість. *Теорія і практика сучасної психології*. 2012. Вип. 5. С. 68–72.

72. Куриця Д. І. Психологічні чинники професійного стресу у держслужбовців : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.10. Київ, 2013. 20 с.
73. Лазарус Р. С. Индивидуальная чувствительность и устойчивость к психологическому стрессу. *Психологические факторы на работе и охрана здоровья*. Москва, Женева, 1999. 126 с.
74. Лазарус Р. С. Теория стресса и психофизиологические исследования. *Эмоциональный стресс* / под ред. Л. Леви. Ленинград : Медицина, 1970. 328 с.
75. Лебедева Л. В., Сорокіна А. О. Еволюція наукових моделей економічної поведінки: від людини економічної до людини соціальної. *Історія народного господарства та економічної думки України*. 2020. № 53. С. 127–145.
76. Леви Л. Эмоциональный стресс: физиологические и психологические реакции: медицинские, промышленные и военные последствия стресса. Ленинград : Медицина, 1970. 326 с.
77. Леви Л. Психосоматические заболевания как следствие профессионального стресса. *Психосоциальные факторы на работе и охрана здоровья*. Женева : Изд-во ВОЗ, 1989. С. 78–90.
78. Ложкін Г. В., Волянчук Н. Ю., Колосов А. Б. Предиктори професійної деформації особистості в спорті. *Вісник післядипломної освіти. Сер. Соціальні та поведінкові науки*. 2020. Вип. 11 (40). С. 48–63.
79. Ложкін Г. В., Коцан І. Я., Мушкевич М. І. Психологія здоров'я людини / за ред. І. Я. Коцана. Луцьк : РВВ «Вежа» Волин. нац. ун-ту ім. Лесі Українки, 2011. 430 с.
80. Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика : навч. посіб. Київ : Професіонал, 2006. 416 с.
81. Мазаракі А. А., Максименко С. Д., Кулаковська Л. П., Кулаковський Т. Ю. Підприємництво: психологічні, організаційні та економічні аспекти : навч. посіб. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. 720 с.
82. Максименко С. Д. Метод дослідження особистості. *Практична психологія та соціальна робота*. 2004. № 7. С. 1–8.

83. Мельник М. Ю. Формування готовності обдарованих старшокласників до професійного самовизначення : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.07. Умань, 2016. 19 с.
84. Миронець С. М. Психологія діяльності міжнародних гуманітарних місій: теоретичні та прикладні аспекти : монографія. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2020. 712 с.
85. Миронець С. М., Тімченко О. В. Негативні психічні стани рятувальників в умови виникнення надзвичайних ситуацій : монографія. Київ : Видавництво «Август Трейд», 2008. 232 с.
86. Мирончук Н. М. Основи самоорганізації у професійній діяльності : навч.-метод. посіб. Житомир : Житомирський державний університет ім. І. Франка, 2020. 133 с.
87. Мирончук Н. М. Проблеми трудоголізму та презентеїзму як деструктивні професійні деформації. *Андрогогічний вісник*. 2015. № 6. С. 110–117.
88. Моргун В. Ф., Тітов І. Г. Основи психологічної діагностики : навч. посіб. для студентів ВНЗ. Київ : «Слово», 2009. 464 с.
89. Морін О. Л. Закономірності професійного самовизначення особистості. *Теоретико-методичні проблеми виховання дітей та учнівської молоді*. 2017. Вип. 21 (2). С. 78–89.
90. Наугольник Л. Б. Психологія стресу : підручник. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. 324 с.
91. Особистість як суб'єкт подолання кризових ситуацій: психологічна теорія і практика : монографія / за ред. С. Д. Максименка, С. Б. Кузікової, В. Л. Зливкова. Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2017. 540 с.
92. Особливості психічного здоров'я персоналу освітніх та наукових організацій в умовах війни / Карамушка Л. та ін. *Організаційна психологія. Економічна психологія*. 2022. Вип. 1 (25). С. 62–74. DOI: 10.31108/2.2022.1.25.7.

93. Осьодло В. І. Вплив індивідуально-психологічних властивостей особистості на подолання стресових ситуацій. *Психологічний журнал*. 2019. № 3. URL: <http://psyj.udpu.edu.ua/article/view/195941> (дата звернення: 10.03.2023).

94. Осьодло В. І., Хміляр О. Ф. Психологічна допомога військовослужбовцям: досвід армію Ізраїлю. *Військова психологія у вимірах війни і миру: проблеми, досвід, перспективи* : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. з міжнар. участю. Київ : КНУ ім. Тараса Шевченка, 2016. С. 63–65.

95. Паньковець В. Л. Психологічні чинники професійного стресу менеджерів освітніх організацій : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.10. Київ, 2006. 20 с.

96. Пачковський Ю. Ф. Соціопсихологія підприємницької діяльності і поведінки. Львів : Світ, ЛОНМІО, 2000. 272 с.

97. Пашукова Т. І., Допіра А. І., Дьяконов Г. В. Практикум із загальної психології / за ред. Т. І. Пашукової. Київ : Тов-во «Знання», КОО, 2000. 204 с.

98. Психологічна робота з військовослужбовцями-учасниками АТО на етапі відновлення : метод. посіб. / Кокурн О. М. та ін. Київ : НДЦ ГП ЗСУ, 2017. 282 с.

99. Психологічне забезпечення професіогенезу фахівців торгівлі і сфери послуг : монографія / за ред. М. С. Корольчука. Київ : Київ. нац. торг.-економ. ун-т, 2020. С. 156–175.

100. Психологічні особливості віддалених наслідків стресогенних впливів : монографія / Корольчук М. С. та ін. ; за ред. М. С. Корольчука. Київ : Київ. нац. торг.-економ. ун-т, 2014. 276 с.

101. Психологія адаптації студентів до навчальної діяльності : монографія / Корольчук М. С. та ін. ; за заг. ред. М. С. Корольчука. Ужгород : ТОВ «РІК-У», 2017. 218 с.

102. Психолого-організаційні детермінанти забезпечення психологічного здоров'я персоналу освітніх організацій в умовах соціальної напруженості : монографія / Карамушка Л. М. та ін. ; за ред. Л. М. Карамушки. Київ : Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України, 2021. 288 с.

103. Птуха І. С., Корольчук В. М. Аналіз результатів експертного професіографічного опитування діяльності менеджерів міжнародної торговельної організації. *Science and Education a New Dimension*. 2018. Vol. VI (73), Iss. 175. P. 46–49.

104. Родіна Н. В. Проактивний копінг як реалізація особистісного потенціалу при подоланні життєвих труднощів: теоретико-методологічні аспекти. *Потенціал особистості та тенденції його реалізації в умовах трансформаційних змін у суспільстві* : кол. монографія / В. І. Подшивалкіна та ін. ; за наук. ред. В. І. Подшивалкіної. Одеса : Фенікс, 2011. Ч. 8. С. 264–299.

105. Родіна Н. В. Психологія копінг-поведінки: системне моделювання : дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.01 / Київський нац. ун-т імені Т. Г. Шевченка. Київ, 2013. 504 с.

106. Родіна Н. В. Розвиток копіngu на протязі життєвого шляху особистості. *Вісник Одеського національного університету*. 2014. Т. 19, Вип. 1(31). С. 279–289.

107. Русалов В. Предметні і комунікативні аспекти темперамента людини. *Психологічний журнал*. 1989. Т. 10, № 1. С. 10–21.

108. Савчин М. В. Духовна парадигма психології : монографія. Київ, 2013. 252 с.

109. Сафін О. Д., Кравченко О. О., Міщенко М. С. Збереження психічного здоров'я у фахівців інклюзивно-ресурсних центрів : монографія. Умань : Візаві, 2020. 213 с.

110. Сафін О. Д., Сорока О. М. Психологічні передумови дослідження професійного стресу в особливих умовах діяльності. *Вісник КНУ. Військово-спеціальні науки*. 2021. № 1 (45). С. 39–43.

111. Сафін О. Д., Тептюк Ю. О. Основні підходи до функціонування системи психологічної реабілітації та адаптації учасників бойових дій. *Соціально-психологічна реабілітація вразливих категорій громадян від наслідків війни* : колективна монографія / за заг. ред. О. О. Кравченко ; МОН України,

Уманський держ. пед. ун-т імені Павла Тичини. Житомир : ФОП Ямчинський О.В., 2022. С. 7–19.

112. Світозарова С. В. Особливості індивідуальної психокорекційної роботи у осіб з розладами первинної професійної адаптації. *Вісник Національного університету оборони України*. 2011. Вип. 1. С. 222–226.

113. Світозарова С. В. Психологічні умови забезпечення професійного здоров'я працівників локомотивних бригад : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.10 / Київ. нац. торг.-екон. ун-т. Київ, 2013. 203 с.

114. Селье Г. Очерки об адаптационном синдроме. Москва : Медгиз, 1960. 254 с.

115. Селье Г. Стресс без дистресса. Москва : Виеда, 1992. 109 с.

116. Семиченко В. А. Психологія особистості. Київ : Видавець О. М. Ешке, 2001. 427 с.

117. Серіков Я. О., Коженевські Л. Ф. Безпека життєдіяльності – секьюритологія. Проблеми. Завдання. Шляхи вирішення : монографія : у 2-х ч. Харків : ХНАМГ, 2012. Ч. 2. 342 с.

118. Склень О. І. Психологічні особливості поведінкових стратегій подолання стресу в професійній діяльності працівників пожежно-рятувальних підрозділів МНС України : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.09 / О. І. Склень. Харків, 2008. 22 с.

119. Солдатов С. В. Психологічні основи профілактики і подолання професійного стресу у машиністів приміських електропоїздів : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.10 / Київ. нац. торг.-екон. ун-т. Київ, 2015. 200 с.

120. Стасюк В. В. Система соціально-психологічного забезпечення функціонування аеромобільних військових підрозділів в умовах збройних конфліктів : дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.05 / Національна академія оборони України. Київ, 2006. 466 с.

121. Стійкість економіки: оцінювання та забезпечення : монографія / Бойко А. В. та ін. ; за ред. А. В. Бойко. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2021. 444 с.

122. Стрес-асоційовані розлади здоров'я в умовах збройного конфлікту : монографія / Осьодло В. І. та ін. Дніпро : Акцент ПП, 2019. 324 с.
123. Суходольский Г. В. Математические методы в психологии. Харьков : Изд-во «Гуманитарный центр», 2004. 284 с.
124. Теорія і практика психологічної допомоги та реабілітації : підручник. Вид. 2-ге, доп. / кол. авт. ; за заг. ред. В. Осьодла. Київ : НУОУ імені Івана Черняхівського, 2020. 484 с.
125. Технологія психологічної підготовки персоналу держадміністрацій до роботи в команді : навч. посіб. / Карамушка Л. М. та ін. Київ : Наук. світ, 2008. 182 с.
126. Тімченко О. В. Професійний стрес працівників органів внутрішніх справ України (концептуалізація, прогнозування, діагностика та корекція) : дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.06. Харків : Нац. ун-т внутріш. справ, 2003. 427 с.
127. Франкенхойзер М. Эмоциональный стресс. Москва : Медицина, 1970. 365 с.
128. Харламова Г. О., Карамушка Т. В., Зубченко В. П., Кунцевська А. В. М'які навички для підприємців / за ред. М. В. Ситницького. Київ : Національний центр розвитку креативного підприємництва КНУ ім. Т. Шевченка ; Видавництво Ліра-К, 2020. 100 с.
129. Хміляр О. Ф. Психічна стійкість солдата. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Сер. Психологія*. 2023. Вип. (6). С. 71–79.
130. Хоружий С. М., Пішко І. О., Лозінська Н. С. Психологічна робота з посттравматичними стресовими розладами у військовослужбовців Збройних Сил України. Частина 2: Групові форми психологічної допомоги військовослужбовцям у подоланні наслідків психологічної травматизації : метод. посіб. Київ : НДЦ ГП ЗСУ, 2017. 84 с.

131. Шумпетер Й. А. Теорія економічного розвитку: дослідження прибутків, капіталу, кредиту, відсотків та економічного циклу / пер. з англ. В. Старка. Київ : Видавничий дім «Київо-Могилянська академія», 2011. 242 с.
132. Akande A. Coping with entrepreneurial stress: evidence from Nigeria. *Journal of Small Business Management*. 1994. Vol. 32, No. 1. P. 83–87.
133. Arcuri A., Lester D. Moonlighting and Stress in Police Officers. *Psychological Reports*. 1990. Vol. 66. P. 350.
134. Association between bullying at work and mental disorders: Gender differences in the Italian people / Nolfе G. et al. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*. 2010. Vol. 45. P. 1037–1041. DOI: 10.1007/s00127-009-0155-9.
135. Avramenko M. Impact of stress on the sphere of human communication. Стратегічні комунікації у сфері забезпечення національної безпеки та оборони: проблеми, досвід, перспективи : матеріали II Міжнар. наук.-практ. конф., 01 жовт. 2021 р. / Міністерство оборони України. Київ : Нац. ун-т. оборони України, 2021. С. 63–64.
136. Avramenko M. V. Relationships between psychological indicators of occupational stress of trade entrepreneurs. *Science and Education a New Dimension. Humanities and Social Sciences*. 2021. Vol. IX (48), Iss. 261. P. 58–62.
137. Bickford M. Stress in the Workplace: A General Overview of the Causes, the Effects, and the Solutions. *Canadian Mental Health Association Newfoundland and Labrador Division*. 2005. P. 1–3.
138. Biddle B. J. Recent development in role theory. *Annual Review of Sociology*. 1986. Vol. 12. P. 67–92.
139. Bradley D. E., Roberts J. A. Self-employment and job satisfaction: investigating the role of self-efficacy, depression, and seniority. *Journal of Small Business Management*. 2004. Vol. 42, No. 1. P. 37–58.
140. Burke R. Sources of Managerial and Professional Stress in Large Organizations. *Causes, Coping, and Consequences of Stress at Work* / eds. C. Cooper, R. Payne. New York : John Wiley and Sons, 1988. P. 77–114.

141. Buunk B. P., de Jonge J., Ybema J. F., de Wolff C. J. Psychosocial Aspects of Occupational Stress. *Handbook of Work and Organizational Psychology* / eds. P. J. D. Drenth, H. Thierry, C. J. de Wolff. London : Psychology Press, 1998. P. 145–182.
142. Cannon W. B. Physiological regulation of normal states: some tentative postulates concerning biological homeostatics. Paris : Les Éditions Médicales, 1926. 91 p.
143. Caplan R., Jones K. Effects of Work Load, Role Ambiguity ,and Type A Personality on Anxiety, Depression, and Heart Rate. *Journal of Applied Psychology*. 1975. Vol. 60. P. 713–719.
144. Chang K., Lu L. Characteristics of Organisational Culture Stressors and Wellbeing. *Journal of Managerial Psychology*. 2007. Vol. 22, No. 6. P. 549–568.
145. Cherniss C. The role of professional self-efficacy in the etiology and amelioration of burn-out. *Professional of Burn-out: Resend Developments in Theory and Research*. London : Taylor and Francis, 1993. P. 135–149.
146. Cirillo F. The Pomodoro Technique. Ed. 3rd. Berlin : FC Garage GmbH, 2013. 128 p.
147. Cosh S., Tully P. J. Stressors, coping, and support mechanisms for student athletes combining elite sport and tertiary education: implications for practice. *Sport Psychology*. 2015. Vol. 29. P. 120–133.
148. Cox T. Stress, coping and problem solving. *Work & Stress*. 1987. Vol. 1. P. 5–14.
149. Cox T., Griffiths A. The nature and measurement of work stress: theory and practice. *The evaluation of human work: A practical ergonomics methodology*. London : Taylor & Francis, 1995.
150. Cox T., Griffiths A., Rial-Gonzalez E. Research on work-related stress. Luxembourg : Office for Official Publications of the European Communities, 2000.
151. Cox T., Mackay C. J. A Transactional approach to occupational stress. *Stress, Work Design and Productivity* / eds. V. Corlett, J. Richardson. Chichester : Wiley & Sons, 1981. 300 p.

152. Coyne J. C., Lazarus R. S. Cognitive style, stress perception and coping. *Handbook of stress and anxiety* / eds. J. L. Kutash, L. B. Schlesinger. New Jersey : Wiley & Sons, Incorporated, John, 1980. P. 144–158.
153. Cunningham J., Lischeron J. Defining Entrepreneurship. *Journal of Small Business Management*. 1991. Vol. 29 (January). P. 45–61.
154. Davidsson P. Determinants of entrepreneurial intentions. *Paper presented at the RENT IX Workshop in Entrepreneurship Research*. Piacenza, 1995.
155. Deineko O. War in Ukraine: a sociological study. Oslo : Norwegian Institute for Urban and Regional Research, Metropolitan University, 2022.
156. Demartini J. F. From Stress to Success ... in Just 31 Days! California : Hay House Inc, 2009. 137 p.
157. Development of Specialists' Stress Tolerance in the Process of Their Professional Activity / Soroka O. et al. *Human Factors, Business Management and Society*. 2022. Vol. 56. P. 196–204. DOI: 10.54941/ahfe1002269.
158. Dolinsky A. L., Caputo R. K. Health and female self-employment. *Journal of Small Business Management*. 2003. Vol. 41, No. 3. P. 233–241.
159. Effect of physical and academic stress on illness and injury in division 1 college football players / Mann J. B. et al. *The Journal of Strength & Conditioning Research*. 2016. Vol. 30. P. 20–25.
160. Entrepreneurship research in emergence: Past trends and future directions / Busenitz L. W. et al. *Journal of Management*. 2003. Vol. 29, No. 3. P. 285–308.
161. Factors associated with mental disorders in long-settled war refugees: Refugees from the former Yugoslavia in Germany, Italy and the UK / Bogic M. et al. *The British Journal of Psychiatry*. 2012. Vol. 200, No. 3. P. 216–223. DOI: 10.1192/bjp.bp.110.084764.
162. French J. R., Caplan R. D., Harrison R. V. The mechanisms of job stress and strain. New York : Wiley, 1982. Vol. 8.
163. Frydenberg E. Beyond Coping. Meeting goals, visions and challenges. Oxford : Oxford University Press, 2002. P. 272.

164. Gartner W. B. 1989. Some suggestions for research on entrepreneurial traits and characteristics. *Entrepreneurship : Theory & Practice*, 14. P. 27–37.
165. Gender and Coping: The Dual-Axis Model of Coping / Hobfoll S. E. et al. *American Journal of Community Psychology*. 1994. Vol. 22, No. 1. P. 49–82.
166. Gibbons C., Martin D., Moutray M. Stress and eustress in nursing students. *Journal of Advanced Nursing*. 2008. Vol. 61, No. 3. P. 282–290.
167. Hobfoll S. E., Lerman M. 1988. Personal relationships, personal attitudes, and stress resistance: mother's reactions to the child's illness. *American Journal of Community Psychology*. 1988. Vol. 16, No. 4. P. 565–589.
168. Influence of characteristics of self-actualization and coping behavior on resistance of teachers to professional stressors and emotional burnout / Voitenko E. et al. *International journal of organizational leadership*. 2021. Vol. 10, No. 1. P. 1–14. DOI: 10.33844/IJOL.2021.60514.
169. Influence of Emotional Burnout on Coping Behavior in Pedagogical Activity / Voitenko E. et al. *International journal of organizational leadership*. 2021. Vol. 10, No. 2. P. 183–196. DOI: 10.33844/ijol.2021.60525.
170. Job Control and Worker Health / eds. Sauter S. L., Hurrell jr. J. J., Cooper C. L. Chichester : Wiley, 1989. 311 p.
171. Kagan A., Levi L. Health and environment – psychosocial stimuli: a review. *Society, Stress and Disease*. New York, 1975. Vol. 2.
172. Karasek R. A. Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*. 1979. Vol. 24, No. 2. P. 285–308.
173. Kariv D. The relationship between stress and business performance among men and women entrepreneurs. *Journal of Small Business and Entrepreneurship*. 2008. Vol. 21, No. 4. P. 449–476.
174. Katz R., Kahn R. *The Social Psychology of Organizations*. New York : Wiley, 1978.
175. Kaufman G., Beehr T. Occupational Stressors, Individual Strains, and Social Supports Among Police Officers. *Human Relations*. 1989. Vol. 42. P. 185–197.

176. Korolchuk M., Mironets S. Psychology of activities of international humanitarian missions in conditions of extraordinary situations and military conflicts. *Problem space of modern society: philosophical-communicative and pedagogical interpretations* : collective monograph. Warsaw : BMT Erida Sp. Z O.o, 2019. Part I. P. 154–168.
177. Lang R., Gilpin J., Gilpin A. Stress-Related Symptoms Among Dental Hygienists. *Psychological Reports*. 1990. Vol. 66. P. 715–722.
178. Lazarus R. S. Coping theory and research: Past, present, and future. *Psychosomatic Medicine*. 1993. Vol. 55. P. 234–247.
179. Lazarus R. S. Psychological stress and the coping process. New York : McGraw-Hill Book, 1966. 466 p.
180. Lazarus R. S. Psychological Stress in the Workplace. *Journal of Social Behavior and Personality*. 1991. Special Issue. P. 1–13.
181. Lazarus R. S., Folkman S. Stress, Appraisal, and coping. New York : Springer Publishing, 1984. 444 p.
182. Lazarus R. S., Folkman S. Transactional theory and research on emotions and coping. *European Journal of Personality*. 1987. Vol. 1, No. 3. P. 141–169.
183. Lazarus R. S., Launier R. Stress-Related Transactions between Person and Environment. *Perspectives in Interactional Psychology* / eds. L. A. Pervin, M. Lewis. New York : Plenum, 1978. P. 287–327.
184. Lorens S., Bakker A. B., Schaufeli W., Salanova M. Testing the robustness of the job demands-resources model. *International Journal of Stress Management*. 2006. Vol. 13, No. 3. P. 378.
185. McConnell C. R., Brue S. L., Flynn S. M. Economics: principles, problems, and policies. Ed. 18th. Boston : McGraw-Hill/Irwin, 2009.
186. Mental disorders following war in the Balkans: a study in 5 countries / Priebe S. et al. *Archives of General Psychiatry*. 2010. Vol. 67. P. 518–528.
187. Mental health: strengthening our response. *World Health Organization*. URL: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response> (Last accessed: 10.03.2023).

188. Miles R., Perrault W. Organizational Role Conflict: Its Antecedents and Consequences. *Organizational Behavior and Human Performance*. 1976. Vol. 17. P. 19–44.
189. Miller K. E., Rasmussen A. War exposure, daily stressors, and mental health in conflict and post-conflict settings: bridging the divide between trauma-focused and psychosocial frameworks. *Social Science and Medicine*. 2010. Vol. 70. P. 7–16. DOI: 10.1016/j.socscimed.2009.09.029.
190. Murthy R. S., Lakshminarayana R. Mental health consequences of war: a brief review of research findings. *World Psychiatry*. 2006. Vol. 5, No. 1. P. 25–30.
191. Myronets S. Influence of Professional Stress on the Subjective Attitude of Rescuers of International Humanitarian Missions to the Conditions of Individual and Group Activities. *8th International Conference on Management Studies*, June 11-12, 2022. Istanbul, 2022. P. 59.
192. Myronets S., Konovalova O. Motivation in the professionogenesis of specialists in the trade sphere. *Herald of KNUTE*. 2017. Vol. 6. P. 107–114.
193. Nelson D. L., Simmons B. L. Eustress: An Elusive Construct an Engaging Pursuit. Ed. 1st. / eds. Perrewé P. L., Ganster D. C. Oxford : Elsevier Jai, 2004.
194. Parasuraman S., Simmers C. A. Type of employment, work-family conflict and well-being: a comparative study. *Journal of Organizational Behavior* 2001. Vol. 22, No. 5. P. 551–568.
195. Perrez M. Stress and Coping with stress in the Family : forschungsbericht. Freiburg : Psychologisches Institut. Universitat Freiburg (Schweiz), 1994.
196. Perrez M., Reicherts M. Stress, Coping, and Health. A Situation-Behavior Approach. Theory, Methods, Applications. Seattle, Toronto, Bern, Gottingen : Hogrefe & Huber Publisher, 1992.
197. Peter R., Siegrist J. Chronic psychosocial stress at work and cardiovascular disease: the role of effort-reward imbalance. *International Journal of Law Psychiatry*. 1999. Vol. 22. P. 441–449.
198. Peterson C., Seligman M. E. F. Character strengths and virtues: A handbook and classification. New York : Oxford University Pres, 2004.

199. Peterson C., Seligman M. E. F. Explanatory style and illness. *Journal of Personality*. 1987. Vol. 55. P. 237–265.
200. Peterson C., Seligman M. E. F., Vaillant G. E. Pessimistic explanatory style is a risk factor for physical illness: A thirty-five-year longitudinal study. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1988. Vol. 55. P. 23–27.
201. Psychological conditions for the development of stress resistance in specialists of different age categories / Safin O. et al. *Physical Ergonomics and Human Factors*. 2022. Vol. 63. P. 117–123.
202. Roth S., Cohen L. J. Approach, avoidance, and coping with stress. *American Psychologist*. 1986. Vol. 41, No. 7. P. 813–819.
203. Russell D., Altmaier E., Van Velzen D. Job-Related Stress, Social Support, and Burnout Among Classroom Teachers. *Journal of Applied Psychology*. 1987. Vol. 72. P. 269–274.
204. Safin O., Teptiuk Y. The development of stress resistance of battle actions participants during their psychological rehabilitation and readaptation. *Current issues of inclusive tourism introduction in Ukraine and other countries*. Poznan : UniKS Press, 2019. P. 133–148.
205. Scroggs L. The Eisenhower Matrix. Todoist, 2021.
206. Selye H. *Stress of My Life: a Scientist's Memoirs*. New York : Van Nostrand Reinhold Company, 1979. 272 p.
207. Shane S., Venkataraman S. The promise of entrepreneurship as a field of research. *Academy of Management Review*. 2000. Vol. 25. P. 217–226.
208. Sharit J., Salvendy G. Occupational Stress: Review and Reappraisal. *Human Factors: The Journal of the Human Factors and Ergonomics Society*. 1982. Vol. 24, No. 2. P. 129–162.
209. The Impact of Coping Strategies and Perceived Family Support on Depressive and Anxious Symptomatology During the Coronavirus Pandemic (COVID-19) Lockdown / Mariani R. et al. *Frontiers in Psychiatry*. 2020. Vol. 11. P. 587724.

210. The specifics of the perceptions of professional well-being by teachers of higher educational institutions in Ukraine / Voitenko E. et al. *Revista Conrado*. 2022. Vol. 18, No. 88. P. 44–53.
211. Voitenko E. Emotional burnout as a result of professional stress in the work of managers. *Behavior Studies in Organizations*. 2020. Vol. 3. P. 5-12. DOI: 10.32038/JBSO.2020.03.02.
212. Warr P. A conceptual framework for the study of work and mental health. *Work & Stress*. 1994. Vol. 8, No. 2. P. 84–97.
213. Weiten W., Lloyd M. A. *Psychology Applied to Modern Life*. Ed. 9th. : Wadsworth Cengage Learning, 2008.
214. Welford A. T. Stress and performance. *Ergonomics*. 1973. Vol. 16, No. 5. P. 567–580.
215. Wells J., McMichael A., Kaplan B., Landerman L. Occupational Stress and Health Among Factory Workers. *Journal of Health and Social Behavior*. 1979. Vol. 20. P. 139–160.
216. Westhoff G. MEL, Münchner Ereignisliste. *Handbuch psychosozialer Messinstrumente* / ed. G. Westhoff. Göttingen : Hogrefe, 1993. P. 539–541.

ДОДАТКИ

Таблиця 2.1

Кількість обстежуваних та основні завдання за етапами дослідження *

№ п/п	Етапи та завдання дослідження	Кількість обстежуваних
I.	<i>Теоретичний етап</i> - здійснити теоретичний аналіз наукових підходів до вивчення професійного стресу; визначити організаційно-методичне підґрунтя, розробити концептуальну модель дослідження психологічних детермінант професійного стресу та стратегії його подолання;	n=0
II.	<i>Емпіричний етап</i> – розкрити зміст, структуру детермінант і прояви професійного стресу в підприємців роздрібних торговельних мереж; розробити професіограму професійного стресу підприємців роздрібних торговельних мереж.	n=130 обстежуваних
III.	<i>Підсумковий етап</i> – сформулювати програму подолання професійного стресу в підприємців сфери торгівлі.	
	Всього обстежено	n=130

*Джерело: розроблено автором

Таблиця 2.2

Методики та обсяг досліджень *

№ з/п	Назва методики	Кількість досліджень	Кількість показників у методиці
1.	«Тест на стресостійкість»	130	8
2.	«Комплексна оцінка проявів стресу»	130	2
3.	«Подолання стресу» (С. Хобфолл)	130	9
4.	«16-факторний особистісний опитувальник Кеттелла»	130	16
5.	«Емоційно-вольова саморегуляція Е. Ейдмана і А. Зверкова»	130	3
6.	«Мотиви підприємництва» (Л. Карамушка, Н. Худякова)	130	8
7.	«Адаптаційна мобільність» (Л. Карамушка, Н. Худякова)	130	9
8.	Дослідження міжособистісних взаємин Т. Лірі	130	8
9.	«Дослідження комунікативних і організаторських здібностей»	130	2
10.	Дослідження конфліктності особистості (Г. Ложкін, Н. Пов'якель).	130	5
	Всього	130	70

*Джерело: розроблено автором

Ф-3 Адаптаційна мобільність
Результати дослідження за методикою «Адаптаційна мобільність» *

№	Рівень показників адаптаційної мобільності	Групи			
		Компенсований стрес	Ранг	Виражений стрес	Ранг
1.	Виявляють інтерес до нових ідей	3,79 ± 0,03	8	3,32 ± 0,05	1
2.	Легко адаптуються до нових обставин	3,96 ± 0,02	1	2,14 ± 0,07*	6
3.	Легко встановлюють контакти з іншими людьми	3,80 ± 0,09	7	2,10 ± 0,06*	8
4.	Готові діяти швидко і продуктивно під час розв'язання складних ситуацій	3,94 ± 0,08	3	2,18 ± 0,09*	7
5.	Легко переключаються з одного виду діяльності на інший	3,91 ± 0,09	4	2,31 ± 0,07*	5
6.	Схильні впроваджувати нові ідеї	3,89 ± 0,07	5	2,01 ± 0,09*	12
7.	Схильні до передових форм діяльності та навчання	3,59 ± 0,09	12	2,92 ± 0,01	2
8.	Схильні протистояти дестабілізуючому впливу	3,82 ± 0,07	6	2,02 ± 0,07*	11
9.	Здатні брати відповідальність за нововведення	3,75 ± 0,06	9	2,03 ± 0,05*	10
10.	Здатні до інноваційних перетворень	3,74 ± 0,09	10	2,09 ± 0,04*	9
11.	Виявляють творчий підхід у вирішенні поставлених завдань	3,65 ± 0,07	11	2,44 ± 0,05*	4
12.	Спрямовані на перемогу та успіх	3,95 ± 0,07	2	2,68 ± 0,09	3
13.	Підсумкова оцінка адаптаційної мобільності обстежуваних	Σ 45,53±0,06 \bar{x} 3,79 ± 0,04		Σ 28,35±0,07* \bar{x} 2,51±0,06*	

Примітка: * Достовірні відмінності між групами обстежуваних при $p < 0,05$

*Джерело: розроблено автором

**Результати дослідження за методикою «Подолання стресу» «SACS»
(С. Хобфолл) ***

Стратегії подолання	Модель поведінки	Групи	
		Компенсований стрес	Виражений стрес
1. Активна	2. Асертивні дії	25,1 ± 2,17 15,34%	12,51 ± 2,35* 7,23%
2. Просоціальна	2. Вступ до соціального контакту	27,2 ± 1,19 16,6%	19,6 ± 1,34* 11,4%
3. Просоціальна	3. Пошук соціальної підтримки	25,1 ± 1,13 15,3%	20,72 ± 2,19 12%
4. Пасивна	4. Обережні дії	21,7 ± 2,19 13,2%	14,91 ± 1,19* 8,6%
5. Пряма	5. Імпульсивні дії	8,6 ± 1,11 5,2%	23,43 ± 1,37* 13%
6. Пасивна	6. Уникнення	15,9 ± 1,13 9,6%	19,3 ± 1,29 11%
7. Непряма	7. Маніпулятивні дії	18,19 ± 1,27 11,1%	25,7 ± 1,37* 14,9%
8. Асоціальна	8. Асоціальні дії	10,72 ± 1,03 6,5%	18,7 ± 1,96* 10,8%
9. Асоціальна	9. Агресивні дії	11,65 ± 1,29 7,29%	17,8 ± 1,37* 10,3%

Примітка: * - рівень достовірності відмінності між групами при $p < 0,05$

**Джерело: розроблено автором*

ДОДАТОК Б
Таблиця Б.1

**F-1 Кореляційні зв'язки показників комплексної оцінки проявів стресу і
опитувальника Р.Кеттелла ***

Назви методики та її блоків	Назви шкал	Комплексна оцінка проявів стресу	Ранг
16-факторний опитувальник Кеттелла Емоційно-вольові властивості	1. С Емоційна стійкість- емоційна нестійкість	0,822	1
	2. G Підвласність почуттям – нормативна поведінка	0,561	6
	3. I Жорстокість - чутливість	0,626	3
	4. O Упевненість - тривожність	0,594	5
	5. Q ₃ Високий самоконтроль – низький	- 0,621	4
	6. Q ₄ Напруженість розслабленість	0,729	2
Комунікативні властивості й особливості міжособистісної взаємодії	7. A Замкнутість - товарицькість	- 0,715	2
	8. H – Нерішучість - сміливість	- 0,619	4
	9. F Стриманість – експресивність	- 0,517	6
	10. E Підпорядкованість – домінантність	- 0,621	3
	11. Q ₂ конформізм -нонконформізм	- 0,725	1
	12. N Прямолінійність -дипломатичність	- 0,617	5
	13. L Довірливість -підозрілість	- 0,497	7
Інтелектуальні особливості	14. В Інтелект	0,511	3
	15. М Практичність – розвинута уява	- 0,495	4
	16 Q ₁ Консерватизм- радикалізм	- 0,536	1
	17. MD Адекватність самооцінки	0,531	2

*Джерело: розроблено автором

**F2 Кореляційні зв'язки показників комплексної оцінки проявів стресу і
мотивів підприємницької діяльності ***

Назви методик	Назви шкал	Комплексна оцінка проявів стресу	Ранг
Мотиви підприємницької діяльності (безпосередні)	1. Комерційного успіху	- 0,724	1
	2. Свободи й незалежності	- 0,619	4
	3. Ініціативи й активності	- 0,511	6
	4. Інноваційності й ризику	- 0,804	8
Опосередковані	5. Самореалізації	- 0,701	3
	6. Поваги й самоповаги	- 0,459	5
	7. Соціальних контактів і групової належності	- 0,713	7
	8. Вимушеності	0,735	2

*Джерело: розроблено автором

Ф3 Кореляційні зв'язки показників комплексної оцінки проявів стресу й адаптаційної мобільності *

Назви методик	Назви шкал	Комплексна оцінка проявів стресу	Ранг
Адаптаційна мобільність	1. Інтерес до нових ідей	- 0,418	10
	2. Легко адаптується	- 0,829	1
	3. Легко встановлює контакти	- 0,756	5
	4. Легко переключается на іншу діяльність	- 0,811	2
	5. Швидко знаходить вихід зі складних ситуацій	- 0,789	3
	6. Впроваджує нові ідеї	- 0,356	12
	7. Здатність до неперервної діяльності й навчання	- 0,457	9
	8. Протистояння дестабілізуювальним впливам	- 0,785	4
	9. Брати відповідальність на себе	0,576	7
	10. Здатність до інноваційних перетворень	- 0,367	11
	11. Творчо вирішує нові завдання	- 0,459	8
	12. Спрямованість на успіх, перемогу	- 0,629	6

* Джерело: розроблено автором

Ф4 Кореляційні зв'язки показників Комплексної оцінки проявів стресу й методики Лірі та комунікативних здібностей *

Назви методик	Назви шкал (тип взаємодії)	Комплексна оцінка стресу	Ранг
Переважаючий тип взаємин у взаємодії Т.Лірі	1. Авторитарний	- 0,735	1
	2. Егоїстичний	- 0,507	6
	3. Агресивний	- 0,531	5
	4. Підозрілий	0,306	8
	5. Підпорядкований	0,591	3
	6. Залежний	0,491	7
	7. Доброзичливий	0,549	4
	8. Альтруїстичний	0,631	2
КОЗ	9. Комунікативний	- 0,721	
	10. Організаторський	- 0,809	
Конфліктність	11. Рівень конфліктності	- 0,328	

F5 Кореляційні зв'язки показників Комплексної оцінки проявів стресу, методики подолання стресу й показників вольової саморегуляції *

Назви методик	Назви шкал	Комплексна оцінка стресу	Ранг
Подолання стресу	1. Асертивні дії	- 0,724	2
	2. Соціальний контакт	- 0,651	3
	3. Соціальна підтримка	- 0,533	8
	4. Маніпулятивні дії	- 0,629	4
	5. Обережні дії	- 0,541	7
	6. Імпульсивні дії	- 0,456	10
	7. Уникнення	- 0,471	11
	8. Асоціальні дії	0,517	9
	9. Агресивні дії	- 0,615	5
	10. Просоціальні стратегії	- 0,617	6
	11. Активність – пасивність	- 0,801	1
	12. Наполегливість	- 0,521	
	13. Самовпевненість	- 0,735	
	14. Загальна шкала вольової саморегуляції (BCP)	- 0,623	

*Джерело: розроблено автором

Таблиця Б.2

Зміст факторних навантажень показників професійного стресу працівників торгівлі *

Назва методики	№ п/п	Назва шкали методики	F-1 Індивідуально-психологічні	F-2 Мотиваційні	F-3 Адаптаційно-мобільні	F-4 Комунікативні	F-5 Регулятивні
16-факторний особистісний опитувальник Р.Кеттела							
Емоційно-вольові властивості	1	С – Емоційна стійкість – Емоційна нестійкість	0,702	0,371	0,572	0,451	0,811
	2	І – Жорстокість-Чутливість	0,615	0,415	0,401	0,411	0,735
	3	G – Підвласність почуттям – Нормативна поведінка	0,718	0,511	0,306	0,519	0,619
	4	О – Упевненість - Тривожність	0,621	0,519	0,507	0,511	0,513
	5	Q3 – Високий самоконтроль – Низький самоконтроль	0,713	0,311	0,511	0,619	0,702
	6	Q4 – Розслабленість – Напруженість	0,729	0,703	0,701	0,315	0,501
Комунікативні властивості	7	А – Замкнутість – Товариськість	0,415	0,246	0,529	0,713	0,235

Назва методики	№ п/п	Назва шкали методики	F-1 Індивідуально-психологічні	F-2 Мотиваційні	F-3 Адаптаційно-мобільні	F-4 Комунікативні	F-5 Регулятивні
	8	Е – Підпорядкованість – Домінантність	0,621	0,355	0,601	0,211	0,529
	9	F – Стриманість – Експресивність	0,517	0,419	0,307	0,734	0,624
	10	Н – Нерішучість - Сміливість	0,819	0,525	0,512	0,473	0,511
	11	L – Довірливість – Підозрілість	0,705	0,317	0,529	0,619	0,529
	12	N – Прямолинійність – Дипломатичність	0,617	0,219	0,601	0,421	0,519
	13	Q2 – Конформізм – Нонконформізм	0,724	0,419	0,592	0,511	0,429
Інтелектуальні властивості	14	В – Інтелект	0,617	0,354	0,503	0,411	0,405
	15	М – Практичність – Розвинута уява	0,837	0,511	0,609	0,444	0,421
	16	Q1 – Консерватизм – Радикалізм	0,619	0,604	0,576	0,139	0,217
	17	MD – Адекватність самооцінки	0,531	0,559	0,542	0,357	0,351
Тест на стресостійкість	18	Інтегральний показник стресової чутливості	0,651	0,371	0,701	0,330	0,708
	19	Базовий показник стресової чутливості	0,805	0,356	0,696	0,321	0,566
	20	Динамічна чутливість	0,731	0,416	0,611	0,517	0,631
	21	1 шкала - Підвищена реакція на обставини, які не змінити	0,635	0,329	0,343	0,319	0,629
	22	2 шкала - Схильність все ускладнювати	0,619	0,431	0,324	0,425	0,511
	23	3 шкала - Схильність до психосоматичних захворювань	0,411	0,216	0,321	0,317	0,421
	24	4 шкала – Деструктивні способи додання стресу	0,517	0,507	0,303	0,433	0,404
	25	5 шкала – Конструктивні	0,717	0,708	0,691	0,433	0,519

Назва методики	№ п/п	Назва шкали методики	F-1 Індивідуально-психологічні	F-2 Мотиваційні	F-3 Адаптаційно-мобільні	F-4 Комунікативні	F-5 Регулятивні
		способи додання стресу					
Комплексна оцінка проявів стресу	26	Стан вегетативного балансу	0,819	0,703	0,709	0,611	0,511
Мотиви ППД							
Безпосередні	27	Комерційного успіху	0,679	0,881	0,673	0,631	0,519
	28	Свободи і незалежності	0,609	0,856	0,519	0,609	0,504
	29	Ініціативності й активності	0,731	0,842	0,719	0,744	0,540
	30	Інноваційності і ризику	0,607	0,817	0,501	0,596	0,444
Опосередковані	31	Самореалізації	0,619	0,824	0,746	0,534	0,521
	32	Поваги й самоповаги	0,696	0,784	0,319	0,594	0,421
	33	Соціальних контактів і групової належності	0,535	0,731	0,521	0,421	0,402
	34	Вимушеності	0,629	0,740	0,613	0,517	0,424
Адаптаційна мобільність	35	Інтерес до нових ідей	0,603	0,605	0,701	0,524	0,413
	36	Легко адаптуватися до нових обставин	0,596	0,413	0,832	0,517	0,424
	37	Легко встановлювати контакти	0,517	0,402	0,713	0,618	0,304
	38	Легко переключатися на іншу діяльність	0,611	0,517	0,819	0,501	0,514
	39	Швидко вирішувати складні ситуації	0,578	0,421	0,726	0,519	0,402
	40	Впроваджувати нові ідеї	0,513	0,521	0,679	0,503	0,327
	41	Неперервна діяльність і навчання	0,525	0,506	0,681	0,504	0,349
	42	Протистояти дестабілізаційним впливам	0,631	0,547	0,723	0,593	0,613
	43	Брак відповідних навичок	0,620	0,601	0,703	0,592	0,419
	44	Здатність до інноваційних перетворень	0,591	0,589	0,705	0,513	0,501

Назва методики	№ п/п	Назва шкали методики	F-1 Індивідуально-психологічні	F-2 Мотиваційні	F-3 Адаптаційно-мобільні	F-4 Комунікативні	F-5 Регулятивні
	45	Творчо вирішувати завдання	0,419	0,494	0,631	0,403	0,391
	46	Спрямованість на успіх перемогу	0,613	0,704	0,704	0,605	0,601
Лірі Переважний тип ставлення до людей	47	Авторитарний	0,531	0,520	0,631	0,824	0,411
	48	Егоїстичний	0,562	0,467	0,439	0,791	0,394
	49	Агресивний	0,517	0,524	0,601	0,817	0,419
	50	Підозрілий	0,501	0,421	0,413	0,519	0,368
	51	Підпорядкований	0,917	0,307	0,311	0,428	0,237
	52	Залежний	0,502	0,335	0,236	0,412	0,338
	53	Доброзичливий	0,607	0,591	0,419	0,810	0,419
	54	Альтруїстичний	0,419	0,331	0,329	0,431	0,321
Комунікативні, організаторські здібності	55	Комунікативні	0,619	0,601	0,613	0,822	0,521
	56	Організаторські	0,627	0,619	0,627	0,834	0,563
	57	Рівень конфліктності	0,592	0,511	0,317	0,619	0,501
Конфліктність Подолання стресу	58	Асертивні дії	0,521	0,506	0,502	0,519	0,834
	59	Вступ до соціального конфлікту	0,496	0,504	0,619	0,567	0,819
	60	Соціальна підтримка	0,517	0,511	0,424	0,504	0,801
	61	Маніпулятивні дії	0,596	0,517	0,519	0,510	0,724
	62	Обережні дії	0,601	0,596	0,527	0,501	0,731
	63	Імпульсивні дії	0,511	0,334	0,319	0,296	0,421
	64	Уникнення	0,496	0,427	0,317	0,401	0,519
	65	Асоціальні дії	0,307	0,424	0,311	0,405	0,524
	66	Агресивні дії	0,511	0,506	0,217	0,502	0,596
	67	Просоціальні стратегії	0,522	0,512	0,619	0,506	0,804
	68	Активність-пасивність	0,624	0,617	0,721	0,611	0,802
Вольова саморегуляція	69	Наполегливість	0,613	0,724	0,591	0,611	0,811
	70	Самовладання	0,624	0,710	0,509	0,619	0,819
	71	Загальна шкала вольової саморегуляції	0,618	0,717	0,550	0,610	0,815

*Джерело: розроблено автором

**Опитувальник «Стратегії подолання стресових ситуацій»
(«Strategic Approach to Coping Scale (SACS)» С. Хобфолл (1994)**

Інструкція: вам пропонуються 54 твердження щодо поведінки в напружених (стресових) ситуаціях. Оцініть, будь ласка, як ви зазвичай робите в даних випадках. Для цього на аркуші відповідей поставте цифру від 1 до 5, яка найбільше відповідає вашим діям. Якщо твердження повністю описує ваші дії або переживання, то поруч з номером питання поставте 5 (відповідь «так, цілком вірно»). Якщо твердження зовсім не підходить вам, тоді поставте 1 (відповідь «ні, це зовсім не так»).

1. У будь-яких складних ситуаціях ви не здаєтеся.
2. Об'єднуватися з іншими людьми, щоб разом вирішити ситуацію.
3. Радитися з друзями або близькими про те, що б вони зробили, опинившись в вашому положенні.
4. Ви завжди дуже ретельно зважає можливі варіанти рішень (краще бути обережним, ніж наражатися на ризик).
5. Ви покладаєтеся на свою інтуїцію.
6. Як правило, ви відкладаєте рішення виниклої проблеми в надії, що вона вирішиться сама.
7. Чи намагаєтеся тримати все під контролем, хоча і не показуєте цього іншим.
8. Ви вважаєте, що іноді необхідно діяти настільки швидко і рішуче, щоб застати інших зненацька.
9. Вирішуючи неприємні проблеми, виходьте з себе і можете наламати чимало дров.
10. Коли хто-небудь з близьких до вас такий несправедливо, ви намагаєтеся вести себе так, щоб вони не відчули, що ви засмучені або ображені.
11. Чи намагаєтеся допомогти іншим при вирішенні ваших загальних проблем.
12. Не соромитися при необхідності звертатися до інших людей за допомогою або підтримкою.
13. Без необхідності не викладається повністю, вважаючи за краще економити свої сили.
14. Ви часто дивуєтеся, що найбільш правильним є те рішення, яке першим прийшло в голову.
15. Іноді віддаєте перевагу зайняттю чим завгодно, лише б забути про неприємний справі, яке потрібно робити.
16. Для досягнення своїх цілей вам часто доводиться підігравати іншим або підлаштовуватися під інших людей (кілька кривити душею).
17. У певних ситуаціях ви ставите свої особисті інтереси понад усе, навіть якщо це піде на шкоду іншим.

18. Як правило, перешкоди для вирішення ваших проблем або досягнення бажаного сильно виводять вас із себе, можна сказати, що вони просто дратують вас.

19. Ви вважаєте, що в складних ситуаціях краще діяти самому, ніж чекати, коли її будуть вирішувати інші.

20. Перебуваючи у важкій ситуації, ви роздумуєте про те, як би поступили в цьому випадку інші люди.

21. У важкі хвилини для вас дуже важлива емоційна підтримка близьких людей.

22. Чи вважаєте, що у всіх випадках краще сім разів відміряти, перш ніж відрізати.

23. Ви часто програєте через те, що не покладаєтеся на свої передчуття.

24. Ви не витрачаєте свою енергію на вирішення того, що, можливо, саме по собі розсіється.

25. Чи дозволяєте іншим людям думати, що вони можуть вплинути на вас, але насправді ви - міцний горішок і нікому не дозволяєте маніпулювати собою.

26. Чи вважаєте, що корисно демонструвати свою владу і перевагу для зміцнення власного авторитету.

27. Вас можна назвати запальним людиною.

28. Вам буває досить важко відповісти відмовою на будь-які вимоги або прохання.

29. Ви вважаєте, що в критичних ситуаціях краще діяти спільно з іншими.

30. Ви вважаєте, що на душі може стати легше, якщо поділитися з іншими своїми переживаннями.

31. Нічого не приймаєте на віру, так як вважаєте, що в будь-якій ситуації можуть бути «підводні камені».

32. Ваша інтуїція вас ніколи не підводить.

33. У конфліктній ситуації переконуєте себе та інших, що проблема не вартий і виїденого яйця.

34. Іноді вам доводиться трохи маніпулювати людьми (вирішувати свої проблеми, незважаючи на інтереси інших).

35. Буває дуже вигідно поставити іншу людину в незручне та залежне становище.

36. Ви вважаєте, що краще рішуче і швидко дати відсіч тим, хто не згоден з вашою думкою, ніж тягнути kota за хвіст.

37. Ви легко і спокійно можете захистити себе від несправедливих дій з боку інших, в разі необхідності сказати «ні» в ситуації емоційного тиску.

38. Ви вважаєте, що спілкування з іншими людьми збагатить ваш життєвий досвід.

39. Ви вважаєте, що підтримка інших людей дуже допомагає вам у важких ситуаціях.

40. У важких ситуаціях ви довго готуетесь і вважаєте за краще спочатку заспокоїтися, а потім вже діяти.

41. У складних ситуаціях краще слідувати першому імпульсу, ніж довго зважувати можливі варіанти.

42. По можливості уникаєте рішучих дій, що вимагають великої напруженості і відповідальності за наслідки.

43. Для досягнення своїх заповітних цілей не гріх і трохи напів-вись.

44. Шукайте слабкості інших людей і використовуйте їх зі своєю вигодою.

45. Грубість і дурості інших людей часто призводять вас в лють (виводять вас із себе).

46. Ви відчуваєте незручність, коли вас хвалять або говорять компліменти.

47. Чи вважаєте, що спільні зусилля з іншими принесуть більше користі в будь-яких ситуаціях (при вирішенні будь-яких завдань).

48. Ви впевнені, що у важких ситуаціях ви завжди знайдете розуміння і співчуття з боку близьких людей.

49. Ви вважаєте, що у всіх випадках потрібно діяти за принципом «тихіше їдеш, далі будеш».

50. Дія під впливом першого пориву завжди гірше, ніж тверезий розрахунок.

51. У конфліктних ситуаціях віддаєте перевагу знайти будь-які важливі і невідкладні справи, дозволяючи іншим зайнятися вирішенням проблеми або сподіваючись, що час все розставить на свої місця.

52. Ви вважаєте, що хитрістю можна досягти часом більше, ніж діючи безпосередньо.

53. Мета виправдовує засоби.

54. У значущих і конфліктних ситуаціях ви буваєте агресивні.

Лист для відповідей

ППП.....

Професія Посада

Вік Стаж

У бланку відповідей поряд із номером питання поставте бали, які відповідають вашій оцінці: «ні, це зовсім не так» - 1 бал; «скоріше ні, ніж так» - 2 бали; «важко відповісти» - 3 бали; «скоріше так, ніж ні» - 4 бали; «так, цілком правильно» - 5 балів.

Субшкала	Номери тверджень
1. Асертивні дії	1, 10, 19, 28 *, 37, 46 *
2. Набуття соціального контакту	2, 11, 20, 29, 38, 47
3. Пошук соціальної підтримки	3, 12, 21, 30, 39, 48
4. Обережні дії	4, 13, 22, 31, 40, 49
5. Імпульсивні дії	5, 14, 23, 32, 41, 50 *
6. Уникнення	6, 15, 24, 33, 42, 51
7. Непрямі дії	7, 16, 25, 34, 43, 52
8. Асоціальні дії	8, 17, 26, 35, 44, 53
9. Агресивні дії	9, 18, 27, 36, 45, 54

Примітка. * Позначені зворотні питання (відповіді підраховуються в зворотному порядку).

Оброблення й інтерпретація результатів. Відповідно до «ключа» підраховується сума балів за кожним рядком, яка відображає ступінь переваги тієї чи іншої моделі поведінки в складній (стресогенній) ситуації.

Опитувальник містить дев'ять моделей долаючої поведінки: асертивні дії, вступ у соціальний контакт, пошук соціальної підтримки, обережні дії, імпульсивні дії, уникнення, маніпулятивні (непрямі) дії, асоціальні дії, агресивні дії.

Аналіз результатів проводиться на підставі зіставлення даних конкретної людини за кожною з субшкал із середніми значеннями моделей подолання в досліджуваній (професійній, віковій тощо) групі. У результаті порівняння індивідуальних і середньогрупових показників робиться висновок про подібність або розходження долаючої поведінки певного індивіда щодо досліджуваної категорії людей. Для інтерпретації індивідуальних особливостей долаючої поведінки дані конкретного реципієнта можуть бути зіставлені з даними, представленими в таблиці 1.

Таблиця 1

Показники стратегій подолання у представників комунікативних професій

№ п / п	стратегії подолання	модель поведінки (дії)	Ступінь вираженості долаючої моделі		
низька	середня	Висока			
1.	Активна	Асертивні дії	6-17	18-22	23-30
2.	Просоціальна	Вступ в соціальний контакт	6-21	22-25	26-30
3.	Просоціальна	Пошук соціальної підтримки	6-19	20-24	25-30
4.	Пасивна	Обережні дії	6-17	18-23	24-30
5.	Пряма	Імпульсивні дії	6-15	16-19	20-30
6.	Пасивна	Уникнення	6-12	13-17	18-30
7.	Непряма	Маніпулятивні дії	6-16	17-23	24-30
8.	Асоціальна	Асоціальні дії	6-14	15-19	20-30
9.	Асоціальна	Агресивні дії	6-13	14-18	19-30

Інший спосіб інтерпретації індивідуальних даних ґрунтується на аналізі індивідуального «портрета» моделей долаючої поведінки. Для цього для наочності може бути побудована кругова діаграма, що відображає ступінь вираженості (переваги) кожної з 9 моделей поведінки в конкретної особи (або групи осіб). За індивідуальними даними розраховується частка (у %) кожної моделі поведінки щодо всіх 9 субшкал за формулою:

$M_p (\%) = (N_p - 100) : S$, де N_p - кількісне значення, отримане за кожною субшкалою ($n = 1 \dots 9$), S - сума показників усіх 9 субшкал.

Моделі поведінки можуть сприяти або перешкоджати успішності подолання професійних стресів залежно від ступеня конструктивності стратегії, а також впливати на збереження здоров'я суб'єкта спілкування і праці. Для

визначення ступеня конструктивності стратегії поведінки вираховується загальний індекс конструктивності (ІК). $ІК = \frac{АП}{ПА}$, де АП - сума показників субшкал «асертивні дії», «вступ в соціальний контакт», «пошук соціальної підтримки»; ПА - сума показників субшкал «уникнення», «асоціальні дії», «агресивні дії» (див. Табл. 2).

Таблиця 2

Оцінка загального індексу конструктивності стратегій долаючої поведінки (КСП)

Значення ІК	Ступінь конструктивності стратегії поведінки
ІК < 0,85	Низька конструктивність
ІК = 0,86 - 1,11	Середня конструктивність
ІК > 1,1	Висока конструктивність

Конструктивна стратегія - «здорове» подолання (копінг), що є і активним, і просоціальним. Активне подолання в сукупності з позитивним використанням соціальних ресурсів (контактів) підвищує стресостійкість людини (Хобфолл і Лерман) [148].

АНКЕТА
«ДОСЛІДЖЕННЯ ДЕТЕРМІНАНТ ПРОФЕСІЙНОГО СТРЕСУ»
(розроблено автором)

Вік

Стать

Сімейний стан

Досвід професійної діяльності

Інструкція. Оцініть, будь ласка, як кожен із наведених факторів впливає на Вас, на Вашу діяльність та емоційний стан і якою мірою він зумовлює виникнення стресу. Критерії оцінювання представлені в таких межах: 9-10 б. – висока оцінка, 7-8 б. – вище середньої, 4-6 б. – середня оцінка, 1-3 б. - нижче середньої оцінки.

I. Об'єктивні зовнішні чинники, які можуть впливати на виникнення професійного стресу

1. Несприятливе для торгівлі (бізнесу) законодавство.
2. Бюрократія місцевих чиновників.
3. Невідповідна діяльність податкової інспекції.
4. Надмірні вимоги контролювальних органів (протипожежна, санітарна служби тощо).
5. Жорстка позиція конкурентів.
6. Недобросовісність партнерів та конфлікти з ними.
7. Вимогливість клієнтів.
8. Недобросовісність, безвідповідальність, нечесність підлеглих.
9. Форсмажорні обставини:
 - 9.1 зрив поставок, контракту;
 - 9.2 погрози рейдерів.
 - 9.3 обмеження, пов'язані із пандемію.
10. Кримінальні:
 - 10.1 крадіжки;
 - 10.2 злочинства;
 - 10.3 побори.
11. Фінансово-економічні проблеми:
 - 11.1 неадекватні кредитні умови банків;
 - 11.2 раптове підвищення курсу валют;
 - 11.3 інфляція;
 - 11.4 непередбачуване підвищення затрат (ціни, аренда, газ, електроенергія тощо).
12. Транспортні проблеми.
13. Нестача ділової інформації.
14. Нестача часу на реалізацію планів.
15. Особливості професійної діяльності.
 - 15.1 Потреба швидко змінюватись відповідно до зовнішніх викликів.

- 15.2 Рівень нервово-психічної напруги.
- 15.3 Тривалий і ненормований робочий час.
- 15.4 Нестабільність прибутків.
- 15.5 Загроза втрати бізнесу.
- 15.6 Правова незахищеність у державі.
- 15.7 Особиста відповідальність за все.

II. Суб'єктивні (соціально-психологічні) причини стресу.

1. Внутрішньо особистісні:

- 1.1 рівень емоційно-вольової регуляції;
- 1.2 рівень комунікативних властивостей;
- 1.3 інтелектуальні здібності;
- 1.4 рівень стійкості до стресу;
- 1.5 тип темпераменту (сангвінік, холерик, флегматик, меланхолік).
- 1.6 Життєва активність особистості.
- 1.7 Здатність швидко приймати рішення.
- 1.8 Легкість адаптації до нових обставин.
- 1.9 Швидкість реагування на зовнішні зміни.
- 1.10 Мотивація до успішності в діяльності.
- 1.11 Упевненість у комерційному успіху.
- 1.12 Рівень домагань.
- 1.13 Стан здоров'я.
- 1.14 Рівень дисонансу між зусиллями й результатом.

2. Міжособистісна взаємодія.

- 2.1. Непорозуміння в сімейних (родинних) стосунках.
- 2.2 Труднощі у взаємодії з колегами, друзями.
- 2.3 Конфліктність із боку клієнтів.
- 2.4 Труднощі розподілу функцій в організаційно-управлінській діяльності.

2.5 Заздрощі та деструктивна критика людей, що оточують.

2.6 Маніпуляції конкурентів.

2.7 Досвід батьків у веденні бізнесу.

2.8 Можливість навчання ведення бізнесу в близьких людей.

2.9 Наявність відповідної професійної освіти.

3. Успішність діяльності.

3.1 Ступінь досягнення цілей діяльності.

3.2 Задоволеність економічними результатами діяльності.

3.3 Задоволеність процесом діяльності.

3.4 Матеріальний рівень життя родини.

3.5 Загальна оцінка успішності власної діяльності (неуспішна, недостатньо успішна, майже успішна, успішна).

Товариство з обмеженою відповідальністю

"Компанія "ЛВБ"

04112, м. Київ, вул. Олени Теліги 3, код ЄДРПУ 43636083

№ 4

ДОВІДКА

про впровадження результатів дисертаційного дослідження
аспірантки кафедри психології Державного торговельно-економічного
університету

Авраменко Марини Валеріївни

Аспірантка кафедри психології Державного торговельно-економічного університету Авраменко М.В., виконуючи дисертаційну роботу на тему: **«ПСИХОЛОГІЧНІ ДЕТЕРМІНАНТИ ПРОФЕСІЙНОГО СТРЕСУ ПІДПРИЄМЦІВ СФЕРИ ТОРГІВЛІ»** провела емпіричне дослідження в компанії.

Результати дисертаційного дослідження впроваджені у діяльність компанії "ЛВБ" у вигляді програми подолання і профілактики професійного стресу, розробленої авторкою. Програма має практичне значення та надає можливість фахівцям працівникам компанії застосовувати її з метою вибору та особистого оволодіння індивідуальними стратегіями подолання і профілактики професійного стресу.

Окрім того, психодіагностичний інструментарій дослідження професійного стресу та його наслідків використовується при застосовуванні індивідуальних методів психологічної корекції і профілактики стресу працівників компанії в процесі їх професійної діяльності.

Генеральний директор
02.06.2023 р.



Астахов П.А.

ТОВ «Будторг КР»
50053 м.Кривий Ріг, вул.Мусоргського 20.
Дніпропетровська обл.
Тел (056)440-65-84, 71-57-64

ДОВІДКА

*про впровадження результатів дисертаційного дослідження
на тему:*
**«ПСИХОЛОГІЧНІ ДЕТЕРМІНАНТИ ПРОФЕСІЙНОГО СТРЕСУ
ПІДПРИЄМЦІВ СФЕРИ ТОРГІВЛІ»**
*аспірантки кафедри психології
Державного торговельно-економічного університету
Авраменко Марини Валеріївни*

В ТОВ «БУДТОРГ-КР» впроваджено авторський комплекс прийомів і стратегій подолання професійного стресу у працівників торговельної організації. Особливе значення має можливість дистанційного обрання працівниками прийомів подолання професійного стресу за чотирима напрямками: самоменеджмент, саморегуляція, забезпечення здоров'я, психологічна допомога. Такий підхід дає суттєвий ефект під час діяльності в стресогенних умовах і сприяє оволодінню і виробленню індивідуальних стратегій його подолання.

Директор ТОВ «БУДТОРГ-КР»  Слісаренко А.С



ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФАХІВЕЦЬ-ЮА»
(ТОВ «ФАХІВЕЦЬ-ЮА»)

р/р UA723052990000026004041610414

вул. Європейська, 29, м. Умань, 20300

АТ КБ «ПриватБанк»

тел. 067-470-7667

Код ЄДРПОУ 45072819

ДОВІДКА

24.07.2023 No 2

м. Умань

про впровадження результатів дисертаційного дослідження на тему:
**«ПСИХОЛОГІЧНІ ДЕТЕРМІНАНТИ ПРОФЕСІЙНОГО СТРЕСУ
ПІДПРИЄМЦІВ СФЕРИ ТОРГІВЛІ»**

аспірантки кафедри психології Державного торговельно-економічного
університету **Авраменко Марини Валеріївни**

Програма подолання професійного стресу, розроблена аспіранткою кафедри психології Державного торговельно-економічного університету Авраменко М.В. має практичне значення та надає можливість фахівцям організації застосовувати її з метою попередження та вироблення адекватних стратегій поведінки для усунення і регуляції негативних наслідків професійного стресу.

Окрім того, використання методики діагностики і визначення індекса конструктивної стратегії долаючої поведінки під час стресу дає змогу раннього виявлення, своєчасного та адекватного визначення особливостей професійного стресу. Такий підхід дає підстави застосовувати індивідуальні методи психологічної корекції і профілактики негативних наслідків стресу працівників організації в процесі професійної діяльності.

Директор



ФОКІНА Тетяна Андріївна



**МІНОБОРОНИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ОБОРОНИ УКРАЇНИ**

Повітрофлотський проспект, 28

Київ, 03049

Тел.: (044) 271-06-97, (044) 248-10-78

E-mail: info@nuou.org.ua

Код ЄДРПОУ 07834530

№ 182 від "28" 07 2023р

ДОВІДКА

**про впровадження результатів дисертаційного дослідження
Авраменко Марини Валеріївни на тему "Психологічні детермінанти
професійного стресу підприємців сфери торгівлі" на здобуття ступеня
вищої освіти доктора філософії за спеціальністю 053 – психологія**

Комісія у складі: голови – тимчасово виконуючого обов'язки начальника кафедри суспільних наук, кандидата психологічних наук полковника Олега Недвиги; доцента кафедри суспільних наук, доктора філософії, полковника Олега Рибчука; старшого викладача кафедри суспільних наук, доктора філософії, полковника Ігоря Москальова розглянувши матеріали дисертаційного дослідження Марини Авраменко встановила, що запропонована дисертанткою методика діагностики і визначення індексу конструктивної стратегії регуляції долаючої поведінки особистості під час стресу дає можливість формування індивідуального підходу до подолання професійного стресу особистості в звичайних та екстремальних умовах.

Запропоновані дисертанткою навчально-методичні рекомендації були впроваджені в освітній процес Національного університету оборони України упродовж 2022-2023 навчального року у межах навчальної дисципліни "Філософські та психолого-педагогічні основи військового лідерства", зокрема в темі 6 "Психологічна підготовка військового керівника до управлінської діяльності в звичайних та екстремальних умовах" занятті 3 "Формування стресостійкості у військового керівника при підготовці до дій в особливих

умовах”, з метою розвитку у майбутніх офіцерів оперативного рівня стресостійкості під час діяльності в екстремальних умовах.

Про ефективність апробації результатів дисертаційного дослідження Авраменко Марини Валеріївни “Психологічні детермінанти професійного стресу підприємців сфери торгівлі” свідчить підвищення рівня стресостійкості у слухачів.

Отже, на підставі розгляду матеріалів дисертаційного дослідження є підстави вважати, що запропонована Авраменко М.В. методика діагностики і визначення індексу конструктивної копінг-стратегії регуляції поведінки особистості під час стресу є дієвою і може бути рекомендована до використання в освітньому процесі закладів вищої освіти.

Начальник гуманітарного інституту,
доктор психологічних наук, професор
полковник

« 28 »



Василь ОСЬОДЛО