МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ НЕПЕРЕРВНОЇ ОСВІТИ

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ
В.о.завідувача випускової кафедри
_____ Лада ЯКОВИЦЬКА
«_____»_____ 2023р

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
(ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА)
ЗДОБУВАЧА ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ МАГІСТР
ЗА СПЕЦІАЛЬНІСТЮ 053 «ПСИХОЛОГІЯ»

ТЕМА: **«**Зв'язок професійної життєстійкості з копінг - стратегіями персоналу ресторанної сфери**»**

Виконавець: студентка групи ПБ-201Мз Єрмоленко І . О.
Керівник: доктор психологічних наук, доцент, професор кафедри авіаційної психології Лич О.М.

Нормоконтролер: завідувач лабораторії кафедри авіаційної психології Вдовиченко М.М.

КИЇВ – 2023

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Навчально-науковий інститут неперервної освіти

Спеціальність 053 «Психологія»

Освітньо-професійна програма «Психологія бізнесу»

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ

В.о.завідувача випускової кафедри

_____ Лада ЯКОВИЦЬКА

«_____»_____ 2023р

Завдання

на виконання кваліфікаційної роботи

Єрмоленко Ірини Олексіївни

1. Тема кваліфікаційної роботи: «Зв'язок професійної життєстійкості з копінг - стратегіями персоналу ресторанної сфери», затвержена наказом ректора № 1255/ст від 06.09.2023 р.

2. Термін виконання роботи: з 05.09.2023 до 10.12.2023 р.

3. Вихідні дані до роботи: «Опитувальник професійної життєстійкості» О.Кокун, опитувальник «Копінг-стратегії» Р. Лазарус, тест «Життєстійкості» С. Мадді, опитувальник «Синдром вигорання»; методика «шкала психологічного стресу PSM-25».

4. Зміст пояснювальної записки: дипломна робота складається з 3-х розділів. Перший розділ містить теоретичні засади дослідження проблеми зв’язку професійної життєстійкості з копінг-стратегіями персоналу ресторанної сфери ; у другому розділі представлено результати емпіричного дослідження зв’язку професійної життєстійкості з копінг-стратегіями персоналу ресторанної сфери ;

5. третій розділ презентує розроблену Програму підвищення професійної життєстійкості персоналу ресторанної сфери.

6. Перелік обов'язкового графічного (ілюстративного) матеріалу: 6 таблиць, 5 рисунків, 4 додатків.

7. Календарний план-графік

№ п/п	Перспективні завдання практиканта	Термін виконання	
		Початок	Відмітка про виконання
1.	Опрацювання літератури з теми дослідження. Визначення об'єкта і предмета дослідження	05.06.2023	
2.	Формулювання мети, завдання досліджень. Складання попереднього плану роботи. Узгодження з керівником	25.07.2023	
3.	Написання основної частини. Перше читання керівника	07.07.2023	
4.	Написання вступу, висновків. Уточнення плану дипломної роботи	10.07.2023	
5.	Оформлення роботи. Подання керівникові	01.11.2023	
6.	Попередній захист дипломної роботи	10.12.2023	
7.	Опрацювання зауважень і виправлення недоліків	13.12.2023	
8.	Подання остаточного варіанта на кафедру	20.12.2023	
9.	Захист роботи	29.12.2023	

Керівник кваліфікаційної роботи_____ Оксана ЛИЧ

Завдання прийняв до виконання _____ Ірина ЄРМОЛЕНКО

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка до дипломної роботи «Зв'язок професійної життєстійкості з копінг - стратегіями персоналу ресторанної сфери»: 92 сторінки, 5 рисунків, 6 таблиць, 70 використаних джерел, 4 додатків.

Об'єкт дослідження – життєстійкість персоналу ресторанної сфери .

Предмет дослідження – зв'язок професійної життєстійкості з копінг-стратегіями персоналу ресторанної сфери .

Мета дослідження – дослідження зв'язку професійною життєстійкістю з копінг-стратегіями персоналу ресторанної сфери.

Методи дослідження: теоретичні; емпіричні: анкетування та тестування з використанням стандартизованих психологічних методик: О.Кокун «Опитувальник професійної життєстійкості», опитувальник «Копінг-стратегії» Р. Лазарус, тест Життєстійкості У. Мадді, опитувальник «Синдром вигорання» О. Рукавішнікова; методика «шкала психологічного стресу PSM-25».

Знання про взаємозв'язок копінг-стратегіями професійної життєстійкості може сприяти створенню цілеспрямованих програм навчання та тренінгів для працівників ресторанів, спрямованих на розвиток навичок ефективного подолання зі стресом та з різними викликами роботи

Впровадження рекомендацій, базованих на знахідках дослідження, може допомогти зменшити рівень професійного вигорання та збільшити рівень життестійкісті та стресостійкісті, збільшити задоволеність роботою та підвищити загальне психологічне благополуччя персоналу ресторанів.

Таким чином, практичне значення роботи у можливості застосування отриманих результатів для оптимізації процесів управління, навчання та підтримки персоналу в ресторанному бізнесі, що сприятиме його стабільності, зростанню та конкурентоспроможності.

ЗМІСТ

ВСТУП……6

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ЗВ'ЯЗКУ ПРОФЕСІЙНОЇ ЖИТТЄСТІЙКОСТІ З КОПІНГ-СТРАТЕГІЯМИ ПЕРСОНАЛУ РЕСТОРАННОЇ СФЕРИ ……10

1.1. Поняття професійної життєстійкості та її складові…….....10

1.2. Особливості копінг-стратегій як важливого компоненту в боротьбі зі стресом…….....23

1.3. Аналіз проблематики зв'язку професійної життєстійкості з копінг-стратегіями персоналу ресторанної сфери ..…….....27

Висновки до І розділу …….....34

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЗВ'ЯЗКУ ПРОФЕСІЙНОЇ ЖИТТЄСТІЙКОСТІ З КОПІНГ-СТРАТЕГІЯМИ ПЕРСОНАЛУ РЕСТОРАННОЇ СФЕРИ…….....35

2.1. Організація дослідження та обґрунтування вибору діагностичних методик ……..…….....35

2.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження …….....42

Висновки до ІІ розділу…….....51

РОЗДІЛ 3. ПРОГРАМА ПІДВИЩЕННЯ ЗВ'ЯЗКУ ПРОФЕСІЙНОЇ ЖИТТЄСТІЙКОСТІ З КОПІНГ-СТРАТЕГІЯМИ ПЕРСОНАЛУ РЕСТОРАННОЇ СФЕРИ…….....53

3.1. Методика формувального етапу дослідження…….....53

3.2. Результати дослідження та їх аналіз…….....61

Висновки до ІІІ розділу…….....63

ВИСНОВКИ 64

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ..... 68

ДОДАТКИ ……...…76

ВСТУП

Актуальність теми. Ресторанний бізнес є однією з найбільш динамічних і конкурентних галузей. Зростаючі вимоги до якості обслуговування, змінювані клієнтські очікування та сталі інноваційні виклики вимагають високої пристосованості і гнучкості від персоналу ресторанів. У такому середовищі професійна життєстійкість стає критично важливою якістю для успішної роботи.

Дослідження професійної життєстійкості залишається актуальним у зв'язку з постійними змінами на ринку праці, що вимагають від працівників гнучкості, адаптації та розвитку навичок для успішної кар'єри. Професійна життєстійкість є важливою для персоналу ресторанної сфери, оскільки цей сегмент вимагає високого рівня стресостійкості та здатності пристосовуватися до швидкозмінних обставин. Працівники повинні бути готові до інтенсивного робочого темпу, вирішення несподіваних ситуацій та взаємодії з різними клієнтами. Крім того, вміння ефективно співпрацювати в команді, управляти часом та залишатися позитивними в умовах великого навантаження допомагає забезпечити високий рівень обслуговування та підтримує успішність бізнесу в галузі ресторанного господарювання.

Способи, якими люди долають стрес та важкі ситуації, мають велике значення для життєстійкості, психічного здоров'я та загального благополуччя. Розуміння та вдосконалення цих стратегій допомагає сприяти ефективній адаптації до невизначеності, подоланню труднощів та зміцненню психологічної стійкості в різних сферах житт. Сучасні психологічні дослідження вказують на те, що стратегії справляння зі стресом, або копінг-стратегії, грають центральну роль у формуванні життєстійкості. Розуміння специфіки та особливостей цих стратегій у контексті ресторанної сфери може відкрити нові можливості для підготовки, навчання та підтримки працівників.

Останнім часом питання психологічної адаптації до стресових ситуацій набуває особливоїактуальності. Значення факторів, що впливають на ефективність процесу адаптації та на збереження рівноваги в системі «суб'єкт праці – професійне середовище», має безперечне значення для вибору шляхів та засобів керування

процесом професійної адаптації. Інтенсивне вивчення факторів, що сприяють успішній професійній адаптації, виступає одним із домінуючих напрямів прикладних психологічних досліджень Ця сфера найбільш популярна практикою, оскільки безпосередньо пов'язана з успішністю реалізації центральної форми людської активності – трудової діяльності, а також збереження працездатності та підвищення професійної життєстійкості працівників. Тому дослідження зв'язку професійної життєстійкості з копінг-стратегіями персоналу ресторанної сфери має велике практичне значення. У цьому сегменті працівники часто стикаються із стресом, несподіванками та високим тиском робочого процесу. Розуміння того, як працівники вирішують та адаптуються до цих викликів, може допомогти покращити підбір персоналу, розробляти програми підтримки працівників та оптимізувати робочі умови для забезпечення високого рівня ефективності та задоволення в професійній сфері ресторанного бізнесу.

З огляду на вищевказане, актуальність теми дослідження "Зв'язок професійної життєстійкості з копінг-стратегіями персоналу ресторанної сфери" очевидна. Вивчення цього зв'язку допоможе ресторанам розробляти більш ефективні програми підготовки та підтримки свого персоналу, що, в свою чергу, покращить якість обслуговування, збільшить задоволеність клієнтів і знизить флуктуацію персоналу.

Об'єкт дослідження життєстійкість персоналу ресторанної сфери.

Предмет дослідження зв'язок професійної життєстійкості з копінг-стратегіями персоналу ресторанної сфери.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження зв'язку професійною життєстійкістю з копінг-стратегіями персоналу ресторанної сфери

Завдання роботи

1) Провести теоретичний аналіз явищ професійної життєстійкості та копінг-стратегій.

2) Визначити рівень професійної життєстійкості персоналу ресторанної сфери та їхні копінг-стратегії.

3) Виявити зв'язок між професійною життєстійкостю та копінг-стратегіями персоналу ресторанної сфери.

4) Розробити та апробувати Програму підвищення рівня професійної життєстійкості персонпалу ресторанної сфери.

Методи дослідження. Для розв'язання першого завдання використовувався теоретичний аналіз психологічної літератури. Для розв'язання другого завдання застосовувались емпіричні методи – метод тестування з використанням стандартизованих психологічних методик: опитувальник « Професійної життєстійкості» Кокун О., опитувальник «Копінг-стратегії» Р. Лазарус; тест « Життєстійкості» У. Мадді; опитувальник «Синдром вигорання» О. Рукавішнікова; методика «шкала психологічного стресу PSM-25». Для розв'язання четвертого завдання використовувалися елементи формувального експерименту. Для обробки емпіричних даних використовувались методи їхнього якісного та кількісного аналізу, зокрема, одновибірний критерій перевірки нормального розподілу даних для малих вибірок Колмогорова-Смірнова, кореляційне дослідження за допомогою коефіцієнту кореляції Пірсона, а також порівняння двох груп за допомогою t-критерію Стьюдента.

Емпірична база. 60 працівників ресторанної сфери закладів "Пузата хата" та "Макдональдс".

Практичне значення роботи. Отримані дані щодо наявності зв'язку професійної життєстійкості з копінг-стратегіями персоналу ресторанної сфери визначають важливість психологічних консультацій та тренінгів для працівників ресторанної сфери. Результати дослідження та запропонована Програма підвищення рівня професійної життєстійкості персоналу ресторанної сфери можуть бути покладені в основу психологічної роботи з персоналом ресторанної сфери. Впровадження рекомендацій, базованих на знахідках дослідження, може допомогти зменшити рівень стресу, збільшити задоволеність роботою та підвищити загальне психологічне благополуччя персоналу ресторанів.

Наукова новизна. Отримано дані щодо рівня професійної життєстійкості персоналу ресторанної сфери та переважаючих копінг-стратегій; встановлено

наявність зв’язку між професійною життєстійкістю та копінг-стратегіями у персоналу ресторанної сфери; розроблено Програму підвищення рівня професійної життєстійкості персоналу ресторанної сфери.

Структура роботи. Робота складається з трьох розділів: в першому розділі проведено теоретичний аналіз наукової літератури з обраної проблематики; у другому розділі проведено емпіричне дослідження на зв’язок професійної життєстійкості з копінг-стратегіями персоналу ресторанної сфери з застосуванням обраних психодіагностичних методик та методів математичної статистики; у третьому розділі проведено формувальний експеримент, що включав в себе проведення тренінгової програми з підвищення професійної життєстійкості та оцінки ефективності програми; висновків до них, 70 використаних джерел, 4 додатків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ЗВ'ЯЗКУ ПРОФЕСІЙНОЇ ЖИТТЄСТІЙКОСТІ З КОПІНГ-СТРАТЕГІЯМИ ПЕРСОНАЛУ РЕСТОРАННОЇ СФЕРИ

1.1. Поняття професійної життєстійкості та її складові

Професійна життєстійкість в психології розглядається як здатність особистості адаптуватися до різних викликів, стресових ситуацій та труднощів, пов'язаних з професійною діяльністю, зберігаючи при цьому високу продуктивність, психологічне благополуччя та самефективність. У сучасному суспільстві, яке швидко змінюється, зростає потреба в життєстійкості людини в різних ситуаціях та обставинах. Великий рівень життєстійкості стає ключовим для досягнення високої ефективності, а також для зберігання фізичного та психологічного благополуччя в умовах викликів. Ця проблема стає предметом посиленої уваги вчених, що підтверджується зростанням числа досліджень та публікацій з цього питання. Однак аспект професійної життєстійкості, який може бути ключовим для загальної стабільності особистості, ще очікує глибокого дослідження [6;34;63].

Інтенсивні ритми сучасного життя, що постійно змінюються економічні, соціальні та політичні реалії, створюють серйозний тиск на психіку людини, призводячи до стресових станів, депресій, адаптаційних порушень. Всюди зростає інтерес до дослідження здатності особистості до саморегуляції, адаптації та життєстійкості.У важких ситуаціях, коли загрожує благополуччю або навіть життю людини, здатність до психологічної стійкості стає ключовою. Життєстійкість визнається як один із головних факторів, що дозволяє ефективно справлятися зі стресовими ситуаціями [14;32].

Центральним елементом психологічної життєстійкості є сенсожиттєві орієнтації. Вони відображають глибокі внутрішні переконання особистості, її цінності, мотивацію та погляди на життя. Саме завдяки такому утворенню, людина здатна визначати свої мети, протистояти труднощам та знаходити ресурси для

особистісного розвитку. О. М. Корніяка виокремлює наступні етапи розвитку соціально-особистісної життєздатності:

а) стадія негативної реакції на соціально-культурні норми та принципи поведінки;

б) етап нейтрального сприйняття та пристосування до соціально-культурних правил;

в) стадія часткового визнання соціально-культурних стандартів поведінки;

г) «етап повного взаємоприйняття з соціально-культурними нормами життєдіяльності» [19;30;41].

В умовах нинішнього суспільства формування життєстійкості у професіоналів соціальної сфери є пріоритетним завданням для психологів. Основна увага має бути звернена на розвиток внутрішніх ресурсів осіб, які допоможуть їм впорядковувати стресові ситуації та активно залучатися до виконання своїх соціальних обов'язків [2;13]. А. Н. Гирник визначає «життєстійкість в основному як внутрішній психічний ресурс, який формує мотиваційну спрямованість особистості» [8;16;27]. Вчені пропонують різні інтерпретації та найменування для феномена життєстійкості. У практичній психології вживається термін "психологічна резистентність", який також корелює з концепцією життєстійкості.Поняття життєстійкості тісно пов'язане з такими термінами як "життєздатність", "творча життєва сила", "мужність бути творцем", "глибокі корені у світі", "трансцендентність" та "зрілість". «Загалом, це відображає стремління особи не просто вижити, але й розвиватися в різноманітних обставинах, пізнавати себе, формувати позитивний світогляд, реалізовувати свій потенціал та покращувати оточуючий світ» [17;53]. У контексті психології стресу розглядається також близьке до життєстійкості поняття "резистентність до стресу", що характеризується як постійна здатність організму адекватно реагувати на неблагоприятні впливи зовнішнього і внутрішнього середовища.

Дослідники розрізняють декілька ключових ресурсів, які підсилюють здатність людини до життєстійкості:

- фізіологічні ресурси, які включають у себе стан фізичного і психічного здоров'я та відсутність хвороб, що обмежують активність особистості;

- психічні ресурси, до яких відносяться когнітивні здібності, емоційний контроль та внутрішня дисципліна особистості;

- особистісні активи, такі як впевненість у собі, власна цінність, життєві цілі, мотиваційні орієнтири;

-матеріальні активи, що забезпечують доступ до необхідних ресурсів, стабільність доходів та можливість користуватися різними формами підтримки;

-соціокультурні ресурси, що включають «соціальну підтримку, репутацію в спільноті, стабільність професійних зв'язків та підтримку близьких людей» [17;43;48].

Н. М. Панасенко пропонує концепцію, що відображає готовність особи до активної роботи, адаптації та власного розвитку. « Він іменує це поняттям "життєздатність", яке характеризується здатністю особи долати перешкоди, адаптуючись до навколишнього середовища, і активно взаємодіяти з ним» [28, с. 127]. Дуже часто дане поняття використовують для визначення життєстійкості. Однак, варто зазначити, що життєздатність - це індивідуальний показник людини, тоді як життєстійкість є особистісною характеристикою. Психофізіологічна опірність до стресових ситуацій і емоційна рівновага, базуючись на особливостях нервової системи є основою життєстійкості особистості [3].

У сучасному світі людина зіткнулась з численними факторами, які можуть призводити до стресу або негативно впливати на її добробут. Ці фактори включають зовнішні умови, внутрішній світ особистості, її психічні характеристики та особливості взаємодії із соціальним оточенням. Концепція життєстійкості, розроблена Сальваторе Мадді, акцентує увагу на зв'язку з його теорією активації. Він розглядає гармонійну та негармонійну взаємодію між рутинними та незвичайними станами напруженості та активністю особистості. Такий погляд виходить з розуміння активації як психологічного механізму

взаємодії, що потребує відповідної енергії, засобів, стабільної мотиваційної системи та потреб [22;40].

Тема стійкості особистості перед викликами та життєвими перешкодами завжди була в центрі уваги в різних сферах: від філософії до медицини. Це питання є актуальним у контексті динаміки сучасного суспільства. Багато експертів визначають нинішній темп життя як надмірно напружений, а в деяких аспектах – навіть як кризовий. У зв'язку з динамічними соціальними, економічними та політичними перетвореннями, а також збільшенням інформаційного навантаження, технологічних нововведень та несприятливого екологічного фону, спостерігається зростаючий вплив на психічне здоров'я особистості. Ці фактори можуть спричинити стресові реакції, неврози, депресії та нестандартну поведінку. Тому питання, пов'язані з благополуччям, якістю життя та стійкістю людини, стають предметом зрослого інтересу дослідників. Є велика потреба в глибокому аналізі особистісних якостей, які сприяють подоланню та протистоянню життєвим труднощам [4;14].

Сучасна психологія приділяє збільшену увагу дослідженню стійкості людини через її ключову роль у забезпеченні психічного благополуччя. Життєстійкість розглядається як новий психологічний феномен, який має широкий діапазон застосувань від медицини до військової сфери, спорту та бізнесу. Феномен "hardiness" розглядається як ключовий фактор, що сприяє стресостійкості, продуктивності особистості в умовах високої напруги та одноманітної роботи. Він також асоціюється із збільшенням якості життя, глибшим соціальним взаємодіям і реалізацією самого себе. Зокрема, феномен життєстійкості був предметом вивчення Кокун О. М., Германського І.Ю., С.М. Кондратюка, Панченко В.О [13;35;44;59].

Згідно з Германським І.Ю. [13;35], життєздатність особистості - це її здатність до неперервного розвитку, вдосконалення своєї діяльності та адаптації до нових життєвих умов. Якщо людина була лише життєстійкою, то вона б не змогла розвиватися. Ця якість дозволяє перевищувати обмеження поточної діяльності та

відкривати для себе нові горизонти. Основні атрибути життєздатності включають: самостійність думки, вільний вибір, критичний погляд на світ; активну участь у суспільстві; бажання вчитися, самовдосконалюватися і отримувати нові знання; відповідальне ставлення до власних дій та дій інших; орієнтацію на майбутнє; психологічний баланс; мотивованість до досягнення цілей. Життєстійкість є ключовим аспектом життєздатності, оскільки вона підтримує стабільність і рівновагу в життєвих процесах особистості [21;28].

Сальваторе Мадді вважав стресостійкість способом адаптації та управління власними можливостями, щоб утримувати продуктивність. Він використовував термін "життєстійкість" для цього поняття [6]. "Життєстійкість" стосується здатності особистості справлятися зі стресовими ситуаціями, відображаючи її психологічну витривалість, збільшену ефективність та індикатор психічного благополуччя. Це поняття засноване на саморегуляції та життєвому потенціалі, які визначають здатність людини адаптуватися до змін, активізуючи її психофізічні здібності та внутрішні ресурси. В загальному сенсі, життєстійкість показує, наскільки особа може витримати стрес, зберігаючи стабільність та продуктивність. Така стійкість формується завдяки унікальному набору переконань, які дозволяють людині бачити виклики як можливості для розвитку, дозволяючи їй рості, пізнавати свій потенціал та долати перешкоди на своєму життєвому шляху [5]. Сальваторе Мадді вважав, що життєстійкість – це набір характеристик, який об'єднує три ключові елементи: активну участь, віру в особистий контроль та готовність ризикувати. Ці компоненти сприяють опору стресу, роблячи його менш впливовим.

1) Віра в те, що бути активним учасником подій дозволяє знаходити цінності та цікавинки у світі. Цей аспект дає можливість особистості почуватися цінною та ангажованою, долаючи виклики, незважаючи на наявні труднощі. З іншого боку, відсутність такої участі викликає відчуття ізольованості від оточуючого світу.

2) Переконаність, що власні зусилля можуть змінити результат, навіть якщо гарантії успіху немає. Ця віра спонукає до активного пошуку рішень у викликаючих обставинах, замість пасивного ставлення. Людина, яка вірить у свій контроль, відчуває, що обирає свій шлях у житті.

3) Віра в те, що кожен досвід, хороший чи поганий, є корисним для особистісного росту. Відношення до життя як до виклику, де кожен крок є можливістю навчитися. Така особистість готова ризикувати, не маючи повної впевненості в успіху, оскільки вважає, що постійний пошук комфорту обмежує розвиток [7;15;38].

Стресогенні впливи інтерпретуються людиною через призму її життєстійких переконань. С. Мадді виокремив п'ять ключових способів, якими люди опираються стресу завдяки цим переконанням [7]:

- Фізіологічний механізм: це позитивна взаємодія з імунною системою тіла.
- Когнітивний механізм: особа сприймає складні життєві обставини як менш травмуючі.
- Мотиваційний механізм: людина має бажання діяти активно і самостійно в різних ситуаціях.
- Соціально-психологічний механізм: особа звертається за підтримкою до інших.
- Поведінковий механізм: включення в різні здоров'я-зберігаючі практики.

Завдяки цим механізмам, людина може утримувати своє психологічне та фізичне здоров'я, продовжуючи ефективно виконувати свої професійні обов'язки. Наприклад, в одному з досліджень менеджерів з телекомунікаційної галузі було виявлено прямий зв'язок між низьким рівнем життєстійкості та підвищеним ризиком захворювань після професійних стресів упродовж наступного року.

На думку Кокун О. М. [32;37;56], професійну життєстійкість особистості можна характеризувати як вбудовану особистісно-професійну якість, яка розвивається у спеціаліста протягом його кар'єри. Ця якість проявляється у глибокій залученості до робочих процесів, відповідальності за них та готовності приймати професійні ризики. Вона допомагає фахівцю впоратися з труднощами у професійному середовищі, запобігаючи невдалому професійному пристосуванню, проблемам зі здоров'ям і сприяючи його особистісному та професійному розвитку. Кокун О.М.

[32;37] також було розроблено «Опитувальник професійної життєстійкості», який дозволяє встановити основний рівень професійної стійкості особистості. Завдяки ньому можна також визначити інтенсивність трьох основних елементів цієї стійкості - активної участі, особистого контролю та готовності ризикувати. Крім того, опитувальник враховує чотири ключові аспекти: емоційний, мотиваційний, соціальний та професійний.

Як відзначає К.В. Балабанова, термін «життєстійкість» став розглядатися як окрема категорія лише в новітній час. Отже, існує важливість точного визначення його сутності та відмінностей від інших понять, таких як «готовність до психологічних навантажень», «здатність витривати стрес», «стабільність психіки», «витривалість під час стресових ситуацій», «психологічна витривалість в професійному аспекті» та ін.. Авторка стверджує, що термін "життєстійкість" виокремився як окрема категорія лише нещодавно. Отже, існує потреба у детальному розумінні цього поняття та його відмінності від інших концепцій, таких як "готовність до викликів", "здатність витримувати стрес", "психічна рівновага" та ін. [4;14;45].

В одній зі своїх робіт К.В. Балабанова пише, що життєстійкість часто досліджується у контексті стресу, а саме у контексті взаємозв'язку між інтенсивністю стресу та здатністю виживання. Стрес спочатку розглядався як універсальна реакція організму на різноманітні подразники. Це призвело до того, що будь-яку реакцію, незалежно від її природи, почали вважати стресовою. Однак зараз вже відомо, що людський організм може реагувати на різні подразники не лише через стрес, але й за допомогою інших адаптаційних реакцій [8]. Однією з таких реакцій є активація, яка має на меті впоратися із стресом, підвищуючи активність організму та викликаючи позитивні емоції під час подолання труднощів. Важливо розглядати цю реакцію у контексті індивідуальної реактивності особи та її чутливості до зовнішніх негативних впливів. У сучасному світі, з його численними психоемоційними та екологічними викликами, чоловіки часто втрачають високу чутливість до таких впливів, що знижує їх реактивність. Ця втрата може служити як захист від перевантаження, але водночас посилює ризик

тяжких наслідків від екстремальних обставин. Підсумовуючи, у своїй праці Балабанова К.В. каже, що поняття життєстійкості активно досліджується як у вітчизняній, так і в зарубіжній психології, варіюючи від біологічних аспектів виживання до духовного розуміння. На пострадянському просторі це поняття переважно розглядається як ресурс (особливості особистості, активовані конкретними ситуаціями); як інтегрована психологічна якість, що базується на прагненні активно взаємодіяти з різноманітними обставинами; як способність до соціальної адаптації, базуючись на смисловій саморегуляції; та як процес знаходження глибокого змісту в складних обставинах [9;11].

У міжнародних дослідженнях виділяються три основних підходи до вивчення життєстійкості.

1. По-перше, вона розглядається як показник загального здоров'я – фізичного і психічного, з акцентом на когнітивних аспектах, що стосуються підтримки здоров'я.

2. По-друге, вивчається взаємозв'язок життєстійкості з фізіологічними, поведінковими та соціальними факторами, розглядаючи її як систему настанов, що активує ресурси опанування через механізми впевненості в собі. Вивчення цього напряму підкреслюють значущість таких аспектів життєстійкості, як активна участь та особистий контроль, для психічного благополуччя.

3. Третій вектор досліджень концентрується на вивченні ролі смислових конструктів, акцентуючи увагу на системі відносин та осмисленої рефлексії.

В контексті аналізу ми розглядаємо життєстійкість як інтегральний показник психічного здоров'я, що відповідає концепціям С. Мадді. Він вбачає життєстійкість як орієнтацію, що придає життю сенс та значимість у різноманітних контекстах, виступаючи як внутрішній ресурс, доступний для людини через осмисленість та усвідомлене переживання її впливу на фізичне, психічне та соціальне благополуччя. Саме в цьому напрямку ми повинні спрямовувати зусилля для розробки методів підтримки здоров'я та їхнього застосування у професійній діяльності представників професій з підвищеним рівнем ризику [10].

Розглядаючи аспекти життєстійкості, слід визначити її характеристики та фактори. Т.М. Титаренко підкреслює, що однією з основних особливостей життєстійкої особистості є контекстуальність, що означає чутливість до зовнішніх обставин. Особистість ефективно взаємодіє з різними життєвими ситуаціями, чутливо реагуючи на виклики оточення. Крім того, задоволеність роботою та висока ефективність в різних життєвих областях також є важливими характеристиками життєстійкості [21].

Дійсно, великий виклик полягає в розмежуванні проявів і факторів життєстійкості, адже вони можуть існувати в обох контекстах. Зокрема, І.Ю. Германський та С.М. Кондратюк [7] до основних характеристик життєстійкості включають фізичну витривалість, навички здорового способу життя, моральну рівновагу, а також навички аналізу, рефлексії та комунікації. З наведеного можна сказати, що більшість навичок, таких як методи аутотренінгу, релаксації, рефлексії та комунікативні навички, до розуміння, є не так багато проявами, скільки основними чинниками життєстійкості. Це основні якості, які формують та підтримують стійкість особистості. Лише характеристики, такі як фізична та психологічна витривалість, можуть виступати як чинники, так і ознаки життєстійкості. Чинники життєстійкості дуже різноманітні. Зовнішні чинники включають вплив оточуючого середовища [4]. Внутрішні чинники можуть включати позитивне світосприйняття, здатність адекватно реагувати на стрес, самооцінку, напрямленість на самореалізацію та інші.

Основні складові професійної життєстійкості є наступними:

- емоційна стабільність. Це здатність особистості зберігати емоційний баланс, незалежно від того, які стресові ситуації вона зазнає в професійному житті.
- оптимізм та позитивне ставлення до життя. Професійно життєстійка особистість здатна сприймати виклики як можливості для особистісного та професійного росту.
-проблемно-орієнтовані стратегії справляння. Така особистість активно шукає рішення проблем, використовуючи різні ресурси та стратегії.
-навички саморегуляції. Вони включають у себе самоконтроль, здатність планувати свої дії, ставити цілі та досягати їх.

-міжособистісні навички. Життєстійка особистість вміє будувати продуктивні взаємовідносини з колегами, підлеглими та керівниками, що допомагає їй краще адаптуватися в команді.

- автономія. Здатність діяти самостійно, приймати власні рішення та брати на себе відповідальність за свої дії [3;17;18].

Ці складові професійної життєстійкості є тісно пов'язаними та взаємозалежними. Разом вони формують комплексну систему, що допомагає особистості ефективно справлятися з професійними викликами, адаптуватися до змін та досягати успіху в своїй кар'єрі. Дана система складаєть з:

-гнучкість мислення. Професійно життєстійка особистість відзначається здатністю швидко переоцінювати ситуацію, адаптуючись до нових умов та викликів. Вона відкрита до нових ідей та підходів і готова змінювати свою тактику дій у відповідь на зовнішні обставини.

-самоефективність. Це глибока віра в свої можливості виконувати певні завдання або досягати цілей, незалежно від зовнішніх обставин. Людина з високим рівнем самоефективності вірить, що вона може справлятися з викликами та протидіяти стресу [11].

- рефлективність. Здатність до самоаналізу, роздумів над власними діями, почуттями та думками. Така особистість постійно оцінює свої дії та результати, намагаючись вивчити з досвіду та вдосконалювати свої навички та стратегії [13].

- запобігання вигоранню. Професійно життєстійка особистість розуміє значущість балансу між роботою та відпочинком, активно використовує методи релаксації та рекреації, щоб попередити професійне вигорання [11].

-моральні та ціннісні орієнтири. Життєстійкість часто пов'язана з глибокими переконаннями та цінностями особистості, які служать як незмінний компас у вибору реакцій та дій у відповідь на професійні виклики [11].

Для ефективної адаптації в професійній діяльності необхідно розвивати та поєдувати всі вищезазначені складові. Їх наявність і розвиненість створюють психологічний фундамент, який дозволяє особистості не тільки виживати в умовах

професійних викликів, але й процвітати, реалізовуючи свій потенціал на повну [12]. Їх можна розвивати шляхом наступним аспектів життя особистості:

-соціальна підтримка. Жодна особистість не існує в ізоляції. Здатність знаходити, отримувати та використовувати соціальну підтримку, незалежно від того, чи це підтримка колег, друзів або родини, є критичною складовою професійної життєстійкості.

-професійна ідентичність. Відчуття належності до певної професійної спільноти, розуміння та прийняття своєї ролі в ній сприяють психологічній стабільності особистості.

-здатність до навчання. Світ постійно змінюється, і нові виклики виникають регулярно. Здатність до самоосвіти, постійного навчання та гнучкості у своєму професійному рості є необхідною для того, щоб витримувати ці виклики [14].

-інтроспекція. Регулярний аналіз власних переживань, почуттів та дій допомагає особистості краще розуміти себе, свої мотиви та реакції на різні ситуації, що, в свою чергу, підвищує її життєстійкість.

-здоровий спосіб життя. Фізичне здоров'я тісно пов'язане з психологічним. Правильне харчування, регулярні фізичні вправи та достатній відпочинок сприяють витривалості та стійкості до стресових ситуацій.

Розглядаючи ці складові в сукупності, можна зрозуміти, що професійна життєстійкість - це не просто набір властивостей або навичок, а комплексна система психологічних, соціальних та фізіологічних факторів, яка формується протягом життя під впливом освіти, досвіду, взаємодії з оточенням і саморефлексії. Це робить питання професійної життєстійкості особливо актуальним для психологічних досліджень та практичної роботи [15;20].

Додатково до вже наведених складових, професійна життєстійкість також включає в себе адаптивне сприйняття реальності, де особа може реалістично оцінювати ситуацію, не перебільшуючи або не недооцінюючи виклики, перед якими вона стоїть. Крім того, культурна компетентність також відіграє ключову роль, особливо в глобалізованому світі, де професіонали часто стикаються з різноманітними культурними контекстами. Здатність взаємодіяти та адаптуватися

в різних культурних середовищах може суттєво впливати на професійну життєстійкість. Ефективне управління часом та вміння встановлювати пріоритети також є важливими аспектами, які допомагають особі справлятися з професійним навантаженням. На завершення, цілісний підхід до саморозвитку, де особа активно шукає можливості для особистісного та професійного зростання, є ключовим для підтримки та зміцнення своєї життєстійкості в професійному контексті[21;39].

Важливим аспектом є також інтра- та інтерперсональні уміння, які дозволяють особистості ефективно спілкуватися з внутрішнім світом та оточенням. Розуміння власних емоцій, мотивів, потреб, а також здатність сприймати та реагувати на емоції інших забезпечує стійкість у відносинах та ефективність у вирішенні професійних завдань. Інший критичний елемент - це усвідомленість, яка включає в себе здатність бути "тут і зараз", сприймати поточний момент без осуду, що допомагає зменшити рівень стресу та підвищити концентрацію на завданнях. Ініціативність і відданість своєму ремеслу також відіграють ключову роль у формуванні професійної життєстійкості, дозволяючи особі шукати нові можливості, приймати виклики та постійно навчатися. Також не можна знехтувати значенням корпоративної культури та етики, оскільки довкілля робочого місця має прямий вплив на добробут, мотивацію та загальний рівень життєстійкості працівників. Наостанок, гармонія між особистим та професійним життям є іншим важливим чинником, що впливає на здатність особи відновлюватися після стресу, витривати у викликах та постійно розвиватися у своїй кар’єрі [16].

Зростання і розвиток в професійній сфері вимагає від особи також здатності до критичного мислення. Аналізуючи ситуації, оточуючі обставини та власні рішення, працівник зможе адаптувати свої дії до постійно змінюваних умов роботи. Високий рівень емпатії та співчуття, особливо в індустрії обслуговування, де контакт з людьми є ключовим, може бути рішальним для підтримки стабільних відносин у команді та успішного обслуговування клієнтів. Організаційні навички допомагають не лише в ефективному управлінні завданнями та ресурсами, але й у збереженні внутрішньої рівноваги, коли зовнішнє середовище стає особливо вимогливим. Людина з розвиненим навичками самодисципліни та самоконтролю

частіше знаходить шляхи подолання труднощів без втрати внутрішньої гармонії. Поряд з внутрішніми ресурсами, зовнішні фактори, такі як корпоративна підтримка, належне керівництво та конструктивний фідбек, можуть значно сприяти підвищенню рівня професійної життєстійкості. Якщо працівник відчуває, що його зусилля цінують, і йому надають необхідні ресурси для особистого та професійного росту, це може служити потужним стимулом для розвитку та адаптації до нових викликів [19;41].

Загалом, професійна життєстійкість не є статичною характеристикою, але складовою, яка може бути розвинена та зміцнена через спеціалізоване навчання, рефлексію, практику та підтримку оточення. Такий комплексний підхід до розуміння життєстійкості в професійному контексті дозволяє працівникам і організаціям краще адаптуватися до динамічного та непередбачуваного світу сучасного ринку праці. Важливість постійного самовдосконалення і підвищення кваліфікації в сучасному світі не може бути недооцінена. З постійною еволюцією технологій і зміною професійних стандартів, співробітникам потрібно бути завжди готовими до навчання новому, адаптуватися до невідомого. Ця гнучкість і готовність до змін стають фундаментом для професійної стійкості [12;64].

Також слід звернути увагу на інтелектуальну життєстійкість, яка охоплює креативність, інноваційний підхід та розв'язання проблем. В умовах невизначеності та стрімких змін, здатність дивитися на ситуації під різними кутами і знаходити нестандартні рішення стає ключовим активом [17]. Спілкування в цифрову епоху також додає новий вимір до професійної життєстійкості. Здатність ефективно комунікувати онлайн, зберігаючи емпатію і людяність, може значно підвищити здатність особи працювати в команді та взаємодіяти з клієнтами або партнерами. Етичність та інтегритет також стають дедалі більш значущими в контексті професійної життєстійкості. У світі, де інформація легко доступна, поведінка і репутація співробітника можуть мати прямий вплив на його кар'єру та відносини в професійному середовищі.

Отже, цілісний підхід до добробуту, який включає не лише фізичне, але й емоційне, соціальне та духовне здоров'я, стає дедалі важливішим для підтримки

професійної життєстійкості. Враховуючи всі ці фактори, можна стверджувати, що професійна життєстійкість - це не статичний показник, а постійний процес, який вимагає осмислення, усвідомлення та активних дій для його підтримки та розвитку.

1.2. Особливості копінг-стратегій як важливого компоненту в боротьбі зі стресом

Копінг-стратегії представляють собою набір психологічних тактик та методів, які особи використовують для адаптації до стресових ситуацій і викликів у їхньому житті. Ці стратегії можуть бути свідомими або несвідомими, і вони допомагають особам справлятися з внутрішніми та зовнішніми стресорами. Основні два види копінг-стратегій: проблемно-орієнтовані та емоційно-орієнтовані. Проблемно-орієнтовані стратегії спрямовані на вирішення або зміну стресової ситуації. Це може включати активні кроки для вирішення проблеми, планування або пошук інформації [1;10].

Емоційно-орієнтовані стратегії, з іншого боку, спрямовані на регулювання емоційної реакції на стрес. Це може включати відволікання, пошук соціальної підтримки, або реінтерпретацію ситуації в більш позитивному світлі. Важливо зауважити, що не всі копінг-стратегії є ефективними чи корисними для особи, і те, що працює для однієї особи, може бути неефективним для іншої. Відповідно до різних життєвих обставин та особистісних особливостей люди можуть змінювати або адаптувати свої копінг-стратегії. Важливість розуміння та використання ефективних копінг-стратегій в психології не може бути недооцінена, оскільки вони іграють ключову роль у добробуті та психічному здоров'ї особи [43, с. 81].

З ростом вивчення психологічних аспектів копінгу було визначено більше специфічних копінг-стратегій, які можуть використовуватися в різних контекстах. До цих стратегій можна віднести позитивний переосмислення, де особа старається бачити позитивний бік в трудній ситуації; відволікання, яке включає зосередження уваги на інших активностях, щоб відволіктися від стресу; і внутрішня рефлексія, де

особа замислюється над своїми відчуттями та думками, щоб зрозуміти і обробити свій досвід [14;18].

Соціальна підтримка також визнана однією з ключових копінг-стратегій. Це може включати розповідь друзям або родині про свої відчуття, пошук поради або просто проведення часу в компанії інших. Для деяких людей релігія або духовні практики, такі як медитація, молитва або читання релігійних текстів, можуть служити ефективними копінг-стратегіями. Інша важлива стратегія - це самопіклування, яке може включати фізичну активність, достатній сон, правильне харчування та відмову від негативних звичок, таких як вживання алкоголю або надмірне куріння. Забезпечення своєї фізичної благополучності може мати позитивний вплив на психічний стан та допомогти особі краще справлятися із стресовими ситуаціями [24;45].

Незважаючи на доступність різних копінг-стратегій, важливо зрозуміти, що не існує однієї стратегії для всіх. Те, що є ефективним для однієї особи, може не працювати для іншої. Тому важливо вчитися розпізнавати свої власні потреби та реагувати на них відповідним чином, адаптуючи і модифікуючи стратегії справляння відповідно до конкретних обставин. Крім того, деякі ситуації можуть вимагати комбінації кількох стратегій або звертання за допомогою до професіоналів у галузі психології для отримання додаткової підтримки та напрямків. При вивченні копінг-стратегій стає очевидним, що деякі з них можуть мати короткострокові позитивні ефекти, але не є корисними в довгостроковій перспективі. Наприклад, уникнення - стратегія, коли особа намагається ігнорувати або уникати проблеми - може приносити тимчасове полегшення, але часто призводить до збільшення проблем у майбутньому. Схожим чином, стратегії, які включають вживання наркотиків або алкоголю для тимчасового зняття стресу, можуть призвести до залежності та інших негативних наслідків [23;53].

Адаптивні копінг-стратегії, такі як розшук соціальної підтримки, активне вирішення проблем, а також стратегії релаксації та відпочинку, виявляються більш корисними і здоровими. Зокрема, розвиток навичок рефлексії, де особа зупиняється, щоб оцінити свої відчуття, думки та реакції, може допомогти у

розумінні причин стресу та виборі найбільш ефективних стратегій справляння. Також важливо враховувати культурні та індивідуальні різниці в копінг-стратегіях. Те, що вважається ефективним способом справляння в одній культурі, може бути менш прийнятним або зовсім неефективним у іншій. Особисті відмінності, такі як темперамент, минулі досвіди та особистісні цінності, також впливають на вибір та ефективність копінг-стратегій [37;56].

Велике значення має і вік особи. Копінг-стратегії, які використовують діти, можуть суттєво відрізнятися від тих, які вибирають дорослі. Діти, наприклад, можуть застосовувати більше фантазійних методів для справляння із стресом, тоді як дорослі можуть розвивати більш складні та рефлективні методики. З урахуванням всього вищесказаного, важливо, щоб кожна особа мала набір різних копінг-стратегій, які можна було б адаптувати до різних ситуацій. Це допоможе забезпечити гнучкість та резилієнтність у відповідь на виклики, які приносить життя [15;61].

Копінг-стратегії в психології відносяться до комплексу психологічних методів та тактик, які особи використовують для адаптації або справляння зі стресовими ситуаціями та викликами. Ці методи можуть бути свідомими або несвідомими і зазвичай розділяються на проблемно-орієнтовані та емоційно-орієнтовані стратегії. Проблемно-орієнтовані стратегії спрямовані на зміну або вирішення стресової ситуації, і можуть включати такі дії, як планування, безпосереднє діяння та пошук інформації. З іншого боку, емоційно-орієнтовані стратегії зосереджені на обробці чи регулюванні емоційних відгуків на стрес, як-от шукання соціальної підтримки, відволікання від проблеми чи позитивне переосмислення ситуації. Додатково, люди можуть використовувати стратегії відволікання, медитації, релаксації, самозаспокоєння та інші методи для справляння з викликами. Важливо зазначити, що ефективність кожної стратегії може залежати від особистісних особливостей, культурних факторів і конкретних обставин, в яких особа опиняється [24;47].

Тому під час використання копінг-стратегій особа може виявити, що деякі з них працюють краще в певних ситуаціях, тоді як інші можуть бути менш ефективними. Існує також поняття малинового копінгу, коли використовуються стратегії, які

можуть принести тимчасове полегшення, але в довгостроковій перспективі можуть виявитися шкідливими, наприклад, вживання алкоголю або наркотиків як способу справляння зі стресом. Для того, щоб копінг-стратегії були дійсно ефективними, особі важливо розвивати самосвідомість, розуміючи свої емоційні реакції, потреби та відгуки на різні стресові фактори. Це також передбачає здатність до саморефлексії, оцінки ефективності використовуваних стратегій та готовності до їх корекції або зміни в залежності від обставин. Не менш важливим є також здатність до емпатії, розуміючи, що інші люди можуть справлятися зі стресом інакше, і підтримка їх у цьому процесі може бути корисною як для них, так і для вас. На завершення, незалежно від вибраних стратегій, важливо пам'ятати, що кожна особа є унікальною, і те, що працює для однієї, може не працювати для іншої, тому постійне навчання, адаптація та гнучкість є ключем до ефективного справляння зі стресом в житті [22;42].

Крім того, розуміння джерела стресу є важливим аспектом ефективного копінгу. Розуміння причини стресу може допомогти особі спрямувати свої зусилля на найбільш відповідний спосіб справляння. Наприклад, стрес, спричинений робочим навантаженням, може вимагати інших стратегій, ніж стрес, який виникає від особистих конфліктів. Також ефективність копінг-стратегій може залежати від індивідуальних ресурсів особи. Особи, які мають сильний соціальний нетворк, можуть знаходити більше підтримки у звертанні до інших в трудних часах. Тим часом особи з вищим рівнем рефлексії можуть використовувати більше внутрішніх ресурсів для справляння зі стресом [38;51;64].

Одним з ключових аспектів вивчення копінгу є усвідомлення, що стратегії можуть змінюватися протягом життя. Стратегії, які використовуються в молодості, можуть не бути такими ж ефективними в дорослому віці або на похилі років. Важливим є також усвідомлення, що певні обставини можуть вимагати комбінації кількох копінг-стратегій. Наприклад, у випадку травматичних подій людина може звертатися до соціальної підтримки, використовувати відволікання, а також займатися активним вирішенням проблем.

На завершення, завжди корисно пам'ятати, що допомога фахівців, таких як психологи чи психотерапевти, може бути надзвичайно корисною при розробці і впровадженні ефективних стратегій справляння зі стресом, особливо в складних або тривалих ситуаціях. Додатково до вибору правильних копінг-стратегій, здоровий спосіб життя може відігравати вирішальну роль у здатності особи ефективно справлятися зі стресом. Фізична активність, наприклад, є відомим засобом зниження рівнів стресу і може бути корисним доповненням до інших стратегій. Правильне харчування, достатній нічний сон та уникнення надмірного вживання кофеїну та алкоголю також можуть сприяти загальному благополуччю та здатності справлятися з викликами [54;67].

Техніки релаксації, такі як глибоке дихання, йога або процедури прогресивної релаксації м'язів, можуть допомогти особі зосередитися, знизити рівень тривоги та підвищити відчуття контролю над ситуацією. Слід також розглядати можливість звертання до медитативних практик. Медитація з уважністю (майндфулнес) виявила свою ефективність у зменшенні стресу, підвищенні самосвідомості та рефлексії. Запуск креативності також може бути корисним. Творчі діяльності, такі як малювання, написання, гра на музичних інструментах або танці, можуть служити відволіканням від стресових думок та допомагати виразити та обробляти емоції [35;39].

На останок, важливо підкреслити, що не існує "універсального рецепту" для копінгу. Те, що ефективно для однієї особи, може бути менш дієвим для іншої. Відповідно, невід'ємною частиною процесу є постійна самооцінка, адаптація та, за потреби, корекція підходів до справляння зі стресом. Навчання та зростання через випробування є ключовими для розвитку стійкості та благополуччя.

1.3. Аналіз проблематики зв’язку професійної життєстійкості з копінг-стратегіями персоналу ресторанної сфери

Роль професійної життєстійкості у ресторанній сфері з точки зору психології є надзвичайно важливою, оскільки ця сфера часто характеризується високим рівнем

стресу, непередбачуваністю та довгими робочими годинами. Працівники ресторанів зіштовхуються з викликами у взаємодії з клієнтами, робочими графіками, фізичним навантаженням і, часто, конфліктами в команді. Життєстійкість допомагає їм адаптуватися до цих умов, знаходячи внутрішні ресурси для подолання труднощів. Емоційна стабільність є ключовою для забезпечення якісного обслуговування, незалежно від особистих або професійних викликів. Навички саморегуляції та самоконтролю дозволяють співробітникам ефективно управляти стресом, зберігаючи високий рівень професіоналізму. Оптимізм та позитивне ставлення до життя мотивують працівників шукати рішення, а не зосереджуватися на проблемах, тоді як інтра- та інтерперсональні навички сприяють підтримці гармонії в команді і ефективному спілкуванню з гостями. На додачу, усвідомленість та рефлексивність допомагають співробітникам вивчати з власного досвіду, адаптуючись та вдосконалюючись. У сумі, професійна життєстійкість у ресторанній сфері не просто сприяє виживанню, але й дозволяє співробітникам процвітати, незважаючи на виклики та стрес, що супроводжують їхню роботу [18].

Професійна життєстійкість сприяє розвитку таких навичок як співчуття, активне слухання та адаптивна комунікація, що допомагає персоналу реагувати на різні вимоги та настрої клієнтів. Більше того, ресторанний бізнес часто пов'язаний з високою конкуренцією і швидкозмінними трендами, тому гнучкість мислення, відкритість до нововведень і здатність до навчання є центральними елементами для успіху. Іншим важливим аспектом є командна взаємодія. Ресторани залежать від згуртованості команди, від її спроможності працювати разом ефективно і гармонійно. Професійна життєстійкість стимулює розвиток навичок взаємодопомоги, делегування обов'язків та конструктивного вирішення конфліктів. Все це, у свою чергу, сприяє підвищенню продуктивності та забезпеченню високого стандарту обслуговування. В ресторанній сфері, де відгуки та репутація відіграють ключову роль, здатність до саморефлексії, приймання критики та постійне прагнення до вдосконалення стають важливими компонентами

професійної життєстійкості, які дозволяють забезпечити тривалий успіх та розвиток в цій динамічній галузі.

Особливість ресторанної сфери полягає в тому, що її успіх заснований на бездоганній якості послуг та високому рівні задоволеності клієнтів. Це вимагає від персоналу не тільки технічних навичок, але й розвиненої емоційної інтелектуальності, щоб відчувати настрій клієнта та передбачити його потреби. Звідси виникає велика потреба в життєстійкості, яка допомагає впоратися з невизначеністю, непередбачуваніми обставинами та стресовими ситуаціями. Також ресторанний бізнес характеризується сезонністю, що вносить додатковий рівень невизначеності та вимог до адаптивності співробітників. Під час пікових періодів вони мають працювати під збільшеним тиском, водночас забезпечуючи високий стандарт обслуговування. Така динаміка вимагає від співробітників високого рівня самоконтролю, стресостійкості та здатності швидко приймати рішення [19].

Велике навантаження, нестабільний графік роботи та прямий контакт із клієнтами може впливати на психічний стан персоналу. Тут професійна життєстійкість допомагає підтримувати емоційний баланс, уникати професійного вигорання та зберігати мотивацію. З психологічної точки зору, розвиток життєстійкості в ресторанній сфері сприяє не тільки ефективності роботи, але й загальному добробуту співробітників, підвищенню їхньої задоволеності роботою, що, в свою чергу, позитивно відображається на атмосфері в команді та взаємодії з клієнтами. Це створює позитивний цикл, де задоволений та життєстійкий персонал сприяє зростанню лояльності клієнтів, що веде до більшого успіху та стабільності ресторанного бізнесу.

Робота в ресторанній сфері вимагає високого рівня комунікаційних навичок та емпатії. Кожен день співробітники стикаються з різноманітними клієнтами, кожен із яких має свої очікування, настрій і культурний контекст. Професійна життєстійкість допомагає персоналу легше адаптуватися до цієї динаміки, враховуючи індивідуальні потреби клієнтів і водночас зберігаючи спокій та професіоналізм. Ще одним викликом для працівників ресторанної сфери є фізичне

навантаження. Довгі години на ногах, швидке рухання, необхідність виконувати кілька завдань одночасно може впливати на фізичний і психічний стан. Тут життєстійкість стає критичною: вона допомагає співробітникам знаходити внутрішні ресурси для відновлення, запобігаючи вигоранню та фізичному виснаженню [34;46;52].

Співпраця в команді – це ще один важливий аспект, де проявляється професійна життєстійкість. В умовах високого темпу роботи, де кожна деталь важлива для надання бездоганного сервісу, здатність до командної роботи, взаємодопомоги та ефективної комунікації з колегами стає вирішальною [20].

Варто зазначити, що у світі, де відгуки клієнтів мають безпосередній вплив на репутацію ресторану, здатність персоналу конструктивно сприймати критику, вчиться на власних помилках та невпинно вдосконалюватися є невід'ємною частиною їх професійної життєстійкості. Такі якості не лише підтримують індивідуальний рівень задоволеності роботою, але й сприяють загальному успіху та конкурентоспроможності ресторанного бізнесу. Ефективне управління конфліктами є ще однією областю, в якій професійна життєстійкість виявляє свою критичну важливість для ресторанного бізнесу. Конфлікти можуть виникати між співробітниками або між персоналом та клієнтами. Високий рівень життєстійкості допомагає працівникам уникати ескалації конфліктів, швидко та ефективно реагуючи на проблемні ситуації, при цьому зберігаючи спокій і доброзичливість [52].

Але слід також враховувати особливості роботи в нічний час або під час святкових заходів. Ці моменти можуть додатково збільшити рівень стресу, оскільки вимоги до якості обслуговування залишаються високими, незалежно від обставин. Здатність зосереджуватися, адаптуватися до різних ситуацій і залишатися оптимістичним допомагає працівникам подолати ці додаткові виклики. Останнє, але не менш важливе, це усвідомлення великої ролі соціальної підтримки. Створення довірливих взаємин з колегами може допомогти в адаптації до викликів ресторанного бізнесу, дозволяючи співробітникам відчувати себе частиною команди та отримувати необхідну підтримку у складних моментах. Таким чином,

професійна життєстійкість не лише сприяє індивідуальному добробуту співробітника, але і підтримує загальний дух команди, сприяючи успіху всього ресторанного закладу [23;63].

Зрештою, успіх ресторанного бізнесу залежить від задоволеності клієнтів і здатності команди задовольняти та перевищувати їх очікування. Здатність персоналу працювати ефективно, адаптуватися до змін та взаємодіяти в гармонії з колегами – все це основні елементи, де професійна життєстійкість може зробити значний внесок. У сучасному світі, де споживачі стають все більш освіченими і вимогливими, вони прагнуть не лише якісного обслуговування, а й унікального досвіду. Ресторани, які здатні надати цей досвід, часто використовують комбінацію традиційних методів і новаторських підходів. Тут життєстійкість допомагає співробітникам бути на гребені цієї хвилі, швидко вчитися, адаптуючись до нових трендів і пропонуючи свої ідеї для покращення [21;33].

Зберігання моралі та мотивації персоналу в такому вимогливому середовищі може бути викликом. Стрес, високі очікування та динамічний ритм роботи можуть призвести до зниження професійної житєстійкості персоналу. Тому є вкрай важливим те, які копінг-стратегії для подолання стресу застосовує кожен працівник ресторану. У персоналу ресторанної сфери особливості застосування копінг-стратегій визначаються специфікою їхньої роботи. Працівники цього сектору часто використовують соціальну підтримку, комунікацію та гумор як ефективні засоби подолання стресів, пов'язаних із великим навантаженням та взаємодією з різноманітними клієнтами. Адаптація до непередбачуваності робочого дня та розвиток навичок швидкого вирішення проблем є ключовими компонентами їхніх копінг-стратегій. Крім того, підтримка з боку керівництва та можливість здійснення перерв для відновлення емоційної енергії важливі для забезпечення стійкості та ефективності персоналу у ресторанній сфері [44;55].

У ресторанній сфері, ефективні копінг-стратегії, що забезпечують позитивний психологічний клімат в колективі та продуктивність праці, включають:

1. Соціальна підтримка: взаємодія з колегами та обмін думками може зменшити вплив стресу.

2. Ефективна комунікація: здатність висловлювати свої почуття та слухати інших сприяє вирішенню конфліктів.

3. Гумор як релаксація: здатність знаходити гумор в ситуаціях допомагає ставитися до них менш серйозно.

4. Планування та організація: структурований підхід до роботи та управління часом може зменшити відчуття перевантаження.

5. Саморегулювання та відпочинок: вміння визначити моменти для відновлення енергії та збереження психічного здоров'я.

6. Техніки стресового менеджменту: вдосконалення методів релаксації, таких як дихальні вправи чи медитація.

Невдале застосування копінг-стратегій у ресторанній сфері може призводить до таких наслідків, як:

1. Ізоляція: відсутність взаємодії з колегами та клієнтами, тобто, виведення себе із соціального оточення може призвести до погіршення емоційного стану, відсутності підтримки в складних моментах та звільнення.

2. Відмова від вирішення проблем: ігнорування проблем та відмова від їхнього вирішення може призвести до їхнього наростання та погіршення робочого середовища. Наприклад, якщо відвідувачі останнім часом часто скаржаться на якість обслуговування або ж якість їжі, що подається, а персонал ніяк не вирішує ці питання, це може призвести до втрати клієнтів і, як наслідок, до закриття закладу.

3. Надмірне використання відпочинку: часте відволікання від роботи без конструктивних методів вирішення проблем може впливати на продуктивність та якість роботи.

4. Агресія чи конфліктність: виразне виявлення негативних емоцій, таких як гнів чи роздратування, без використання конструктивних засобів вирішення конфліктів погіршить стосунки не тільки з колегами та керівництвом, але й з відвідувачами.

5. Зловживання розвагами: використання алкоголю чи інших шкідливих засобів для втілення стресу може призвести до проблем у власному здоров'ї та робочій ефективності.

Ефективне застосування копінг-стратегій має важливе значення для підтримання професійної життєстійкості персоналу ресторанної сфери з кількох причин: копінг-стратегії допомагають працівникам ресторанного бізнесу ефективно впоратися з високим тиском та стресовими ситуаціями, що є неотдільною частиною цієї сфери; застосування адаптивних копінг-стратегій допомагає уникнути емоційного вигорання та підтримує позитивний психологічний стан; ефективні копінг-стратегії сприяють оптимізації праці, управлінню стресом та підтримці високого рівня продуктивності протягом робочого дня; використання позитивних копінг-стратегій сприяє покращенню спілкування та співпраці в команді, що важливо в галузі ресторанного сервісу; копінг-стратегії допомагають персоналу ресторанної сфери швидше адаптуватися до змін у робочому оточенні та вирішувати проблеми конструктивно. Загалом, ефективне використання копінг-стратегій є ключовим елементом для збереження високої професійної життєстійкості та успішної кар'єри в ресторанній сфері [25;54;70]. Розуміння того, що робота в ресторанній сфері може бути також особистою подорожжю самовдосконалення та розвитку, є ключовим. Будь то бармен, який вивчає нові коктейлі, кухар, який експериментує з новими стравами, або офіціант, який вдосконалює свої навички комунікації - кожен з них може використовувати свою роботу як платформу для особистого і професійного росту, де життєстійкість виступає як керівництво і підтримка.

ВИСНОВКИ ДО І РОЗДІЛУ

Професійна життєстійкість є ключовим компонентом для працівників ресторанної сфери, враховуючи високий рівень стресу, характерний для даної індустрії. Ця стійкість визначається як здатність особи адаптуватися до викликів, труднощів та стресових ситуацій, зберігаючи при цьому професійну ефективність. Особливості робочого оточення, такі як високий рівень стресу та невизначеність, вимагають від працівників не лише фахової компетентності, але й високого рівня адаптації та стресостійкості для підтримки рівня життєстійкості.

Персонал ресторанної сфери, завдяки своїм специфічним умовам роботи, може мати унікальний набір копінг-стратегій, адаптований до їх конкретного робочого середовища. Копінг-стратегії - це способи адаптації та подолання стресу, негативних подій або складних ситуацій. Людина у своїй професійній діяльності стикається з ситуаціями, які вимагають від неї активних та гнучких способів психологічної адаптації. Способи взаємодії людини з важкими життєвими ситуаціями виступають у вигляді копінг-стратегій, спрямованих на подолання стресової ситуації. Прояв конструктивної копінг-стратегії є умовою успішної професійної адаптації.

Тому ключовими компонентами професійної життєстійкості є ефективні копінг-стратегії, які дозволяють пристосовуватися до змін, розвивати особисті та професійні навички, а також підтримувати психічне здоров'я. Дослідження в контексті ресторанної сфери вказують на специфічні вимоги цього сегменту, де важливо володіти не лише професійними вміннями, але й високою рівновагою між особистим життям та роботою, ефективно управляти стресом та підтримувати якісні міжособистісні відносини. Усе це підкреслює необхідність подальших досліджень та впровадження практичних заходів для підтримки професійної життєстійкості, зокрема розвитку та впровадженні програм копінг-стратегій, які враховують особливості конкретних сфер зайнятості.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЗВ'ЯЗКУ ПРОФЕСІЙНОЇ ЖИТТЄСТІЙКОСТІ З КОПІНГ-СТРАТЕГІЯМИ ПЕРСОНАЛУ РЕСТОРАННОЇ СФЕРИ

2.1. Організація дослідження та обґрунтування вибору діагностичних методик

Основна мета дослідження полягає у виявленні зв'язку між рівнем професійної життєстійкості та копінг-стратегіями, які використовують працівники ресторанної сфери. Завдання дослідження включають оцінку рівня професійної життєстійкості працівників, ідентифікацію основних копінг-стратегій, які вони використовують, та аналіз можливих кореляцій між цими двома змінними.

Дослідження було проведено серед 60 працівників закладів "Пузата хата" та "Макдональдс", які волонтерськи погодилися взяти участь у дослідженні. Респондентам було запропоновано заповнити опитувальники, які будуть анонімними, з метою збереження конфіденційності їх відповідей. Після обробки даних було проведено кореляційне дослідження за допомогою програми SPSS з використанням коефіцієнта кореляції Пірсона, що використовується при нормальному розподілі даних.

1) Опитувальник « Професійної життєстійкості» О.Кокун

«Опитувальник з професійної життєстійкості» включає 24 питання, засновані на трьох ключових аспектах життєстійкості: контролі, активності та готовності до викликів (control, commitment, challenge). У кожному з цих аспектів ми розглядаємо чотири додаткові компоненти: емоційний, мотиваційний, соціальний та безпосередньо професійний. Таким чином, на основі 24 питань опитувальник дає змогу визначити вісім аспектів професійної стійкості.

Цей інструмент було стандартизовано на вибірці 452 осіб, дотримуючись визначених нормативних процедур. Його апробація показала, що він володіє високою надійністю та валідністю, що підтверджується кореляціями з такими

методиками, як тест самоактуалізації Шострома, методика з вивчення професійної задоволеності та іншими. Додатково, інструмент показав свою адаптивність до конкретних професійних діяльностей, що відкриває можливості його застосування в різних сферах. У майбутньому планується проведення додаткової апробації цього опитувальника в інших професійних контекстах.

Під час створення опитувальника автор використовував поняття професійної життєстійкості як комплексної характеристики особистості, що розвивається у професіонала протягом його кар'єри. Вона проявляється у глибині залученості до своєї роботи, здатності керувати процесами та зустрічі з "професійними викликами". Ця властивість допомагає особистості ефективно опиратися труднощам роботи, попереджувати професійну дезадаптацію та негативний вплив на здоров'я, а також сприяє професійному та особистісному розвитку. Основна концепція опитувальника ґрунтується на трьох ключових елементах життєстійкості, які були виділені в роботах S. Kobasa, S. Maddi та інших – контроль, активність та готовність до викликів (control, commitment, challenge). Щодо слова "challenge", обрали інтерпретацію "прийняття виклику" замість традиційного "прийняття ризику", оскільки вважаємо її більш відповідною. В рамках кожного з цих трьох аспектів життєстійкості, автор виділив чотири підкатегорії: емоційну, мотиваційну, соціальну та безпосередньо професійну. Таким чином, опитувальник дозволяє оцінити як загальний рівень професійної стійкості, так і глибину кожної із її складових і компонентів.

Опитувальник включає 24 питання, для відповідей на які надається 5 можливих варіантів, організованих за принципом зростання інтенсивності ознаки від лівого краю до правого (див. Додаток А, де наведено українську версію опитувального листа). Замість загальноприйнятої шкали Лайкерта, яка використовується в багатьох інших діагностичних інструментах, було прийнято рішення застосувати інший підхід, враховуючи особливості потенційних відповідей на запропоновані питання. Варто підкреслити, що запропонована методика опитування надає можливість легко модифікувати її з урахуванням особливостей конкретної професійної діяльності. Наприклад, коли цей опитувальник використовувався для

аналізу військових, ми замінили термін «професійна життєстійкість» на «військово-професійна життєстійкість». У самому контенті питань слова «робочі» та «професійні» заміняли на «службові».

Так, наприклад, фраза «загальний рівень професійної життєстійкості» була переформульована як «загальний рівень військово-професійної життєстійкості», а питання, яке мало формулювання «Чи подобається Вам постійно бути в курсі своїх робочих справ?», переформатовано до «Чи подобається Вам постійно бути в курсі своїх службових справ?». Питання «Якою мірою виникнення на роботі нестандартної ситуації підвищує Вашу професійну відповідальність?» було змінено на «Якою мірою виникнення нестандартної ситуації підвищує Вашу службову відповідальність?» і так далі.

2) ***Діагностика копінг-стратегій Л. Лазаруса***

Методика розроблена Л. Лазарусом спрямована на визначення особливостей індивіда у подоланні стресових ситуацій. Її можна застосовувати для виявлення як непродуктивних моделей реагування на стрес, так і для визначення рівня життєстійкості особистості. Ця методика дозволяє аналізувати 26 конкретних способів копінгу (або, іншими словами, стратегій реагування на виклики та стресові моменти), які класифіковані за трьома ключовими напрямками психічної активності: когнітивним, емоційним та поведінковим. В результаті аналізу відповідей за цією методикою, можна визначити, до якої категорії належать респонденти: до тих, хто використовує адаптивні стратегії подолання стресу, або до тих, хто слідує неадаптивним моделям поведінки у важких ситуаціях.

Діагностика копінг-стратегій за методикою Л. Лазаруса спрямована на виявлення особливостей поведінки і реагування особистості в стресових та конфліктних ситуаціях. Лазарус та його співавтори розробили цей підхід, акцентуючи увагу на процесах, які відбуваються між людиною та її оточенням під час стресових подій.

Основні компоненти методики:

1. Когнітивний копінг - це способи, якими людина сприймає, аналізує та переосмислює стресову ситуацію. Це може бути, наприклад, пошук позитивних сторін у важкій ситуації або розгляд ситуації як виклику, а не загрози.

2. Емоційний копінг - стосується способів реагування на емоційний рівень стресу, наприклад, регулювання власних емоцій, спроби заспокоїти себе чи використання гумору.

3. Поведінковий копінг - це конкретні дії, які особистість вживає для подолання чи зменшення стресу, такі як уникнення проблеми, активна боротьба з проблемною ситуацією або пошук підтримки у інших людей.

Методика дозволяє виділити два види стратегій:

1. Адаптивні стратегії - ефективні методи подолання стресу, які допомагають особистості адаптуватися до ситуації.

2.Неадаптивні стратегії - менш ефективні або навіть шкідливі методи реагування, які можуть заглибити проблему чи викликати нові проблеми.

Методика копінг-стратегій Л. Лазаруса важлива для психологів та консультантів, оскільки вона дає можливість глибоко аналізувати механізми адаптації особистості до викликів зовнішнього середовища і розробляти індивідуалізовані підходи до психотерапії та консультування.

Респондентові пропонуються 50 тверджень щодо поведінки у важкій життєвій ситуації. Випробовуваний повинен оцінити, як часто дані варіанти поведінки виявляються у нього.

1. Підрахунок балів здійснюється шляхом сумування балів по кожній субшкалі. За кожну відповідь начислюється певна кількість балів: ніколи – 0 балів; рідко – 1 бал; іноді – 2 бали; часто - 3 бали

2. Обчислення загального балу здійснюється за формулою: X = сума балів/max бал*100

Номери опитувальника (по порядку, але різні) працюють на різні шкали, наприклад, у шкалі «конфронтаційний копінг» питання – 2,3,13,21,26,37 тощо. Максимальне значення з питання, яке може набрати випробуваний 3, а з усіх

питань субшкали максимально 18 балів, випробуваний набрав 8 балів - це рівень напруги конфронтаційного копінгу.

3. Можна визначити простіше за сумарним балом:

0-6 - низький рівень напруженості, говорить про адаптивний варіант копінгу;

7-12 – середній, адаптаційний патенціал особи у прикордонному стані;

13-18 – висока напруженість копінгу, що свідчить про виражену дезадаптацію.

3) *Тест Життєстійкості С. Мадді*

Тест життєстійкості С. Мадді є однією з відомих методик для оцінки життєстійкості особистості. С. Мадді (S. Maddi) виробив концепцію життєстійкості, зосереджуючись на тому, як особистість реагує на стресові ситуації та адаптується до них. Він вважає, що життєстійкість можна розглядати як комбінацію трьох ключових характеристик:

- Відданість: схильність вважати життя за значуще та відчувати зацікавленість у взаємодії з оточуючим світом.
- Контроль: віра в те, що здатні впливати на події, власний досвід і оточення, і брати відповідальність за власне життя.
- Виклик: переконаність в тому, що зміни є нормальною частиною життя і є можливостями для розвитку, а не загрозами.

Тест вимірює стійкість особистості до стресу на основі цих трьох компонентів. Первісна англійська версія опитувальника з життєстійкості (The Personal Views Survey III-R) містить 18 елементів, які вміщують як прямі, так і інвертовані питання. Вони відображають всі три компоненти тесту: відданість, вплив та підходження до ризику.

4) *Опитувальник «Синдром вигорання»*

Мета дослідження: встановлення ступеня психічного "вигорання". Інструментарій "Діагностика психічного вигорання" (О. О. Рукавішніков) рекомендується для аналізу симптомів синдрому "вигорання", який виявляється на трьох ключових рівнях (міжособистісному, індивідуальному та мотиваційному).

Інструмент містить три шкали:

- психоемоційна втома (ПВ) – це динаміка втрати емоційних, фізичних та енергетичних ресурсів осіб, що мають безпосередній контакт з іншими. Ця динаміка виявляється у вигляді постійної емоційної та фізичної втоми, відчуженості від оточуючих із симптомами депресії та іритабельності.
- індивідуальна ізоляція (ОВ) - це конкретний вид соціальної дезінтеграції у професіоналів у сфері обслуговування. Цей стан відзначається зменшеним спілкуванням, іритацією та нетерпимістю у взаєминах, а також негативним ставленням до інших.
- професійне стимулювання (ПМ) - це недезінтересована робоча мотивація і паління до професійної діяльності. Емоційний стан оцінюється за критеріями, як-от професійна ефективність, позитивний настрій щодо роботи, самооцінка у професійних завданнях та рівень успішності у взаєминах з колегами.

Цей метод дає змогу розробляти комплексну психологічну корекційну стратегію та визначати, які з симптомів синдрому "вигорання" проявляються найяскравіше.

Опис характеристик шкал.

Емоційна і фізична втома - це явище, коли енергетичні, фізичні та емоційні резерви фахівця, який співпрацює з людьми, вичерпуються. Це стан, в якому професіонал стикається з постійною фізичною і емоційною втомою, а також відчуває байдужість, дистанцію та можливі ознаки депресії або іритації стосовно інших.

Індивідуальна дистанція - це конкретний вид непристосованості професіонала в інтеракції з людьми. Цей стан проявляється у відсутності бажання спілкуватися, зростаючій іритації при комунікації та негативному ставленні до інших.

Мотиваційна готовність - це ступінь, до якого професіонал відчуває паління до своєї роботи, яка має некорисний характер. Емоційний аспект цього стану визначається такими факторами, як ефективність у професійних завданнях, позитивне ставлення до роботи, власна оцінка професійних досягнень та здатність ефективно взаємодіяти з іншими.

Обробка та інтерпретація результатів.

Ця методика має три шкали: психоемоційного виснаження (ПВ), особистісно-го віддалення (ОВ) і професійної мотивації (ПМ). Для визначення психічного «вигорання» в межах вказаних шкал використовують спеціальний «ключ»:

ПВ - 1, 5, 7, 14, 16, 17, 20, 25, 29, 31, 32, 34, 36, 39, 42, 45, 47, 49, 52, 54, 57, 60, 63, 67, 69 (25 тверджень);

ОВ - 3, 4, 9, 10, 11, 13, 18, 21, ЗО, 33, 35, 40, 43, 46, 48, 51, 56, 59, 61, 66, 70, 71, 72 (24 твердження);

ПМ - 2, 6, 8, 12, 15, 19, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 37, 41, 44, 50, 53, 55, 58, 62, 64, 65, 68 (23 твердження).

Кількісна оцінка психічного «вигорання» у кожній шкалі здійснюється шляхом перетворення відповідей у трибальну систему («часто» - 3 бали, «зазвичай» - 2 бали, «рідко» - 1 бал, «ніколи» - 0 балів) і сумарного підрахунку балів. Обробка здійснюється за «сирим» балом. Після цього за допомогою нормативної таблиці визначається рівень психічного «вигорання» у кожній шкалі.

5) ***Методика «шкала психологічного стресу PSM-25»***

Методика «шкала психологічного стресу PSM-25» (PSM від англ. Psychological Stress Measure) є інструментом для вимірювання рівня стресу в психологічному контексті. Як правило, ця методика використовується для визначення степеня психологічного напруження, з яким зіштовхується особа в певний період часу.

Ось кілька загальних характеристик і особливостей PSM-25:

Як справжня назва вказує, PSM-25 складається з 25 питань. Вони можуть бути сформульовані так, щоб визначити, як людина реагує на певні стресові ситуації чи як вона сприймає свій внутрішній стан у відповідь на зовнішні події.

Зазвичай відповіді на питання шкали оцінюються за 5-бальною шкалою лікерта, де учасники оцінюють свої відчуття від "зовсім не згоден" до "повністю згоден».

Загальний бал, отриманий з опитувальника, може бути використаний для класифікації рівня стресу особи. Вищий бал вказує на вищий рівень переживаного стресу.

Методика може бути корисною для психологів, соціальних робітників, консультантів та інших спеціалістів у сфері охорони здоров'я для визначення рівня стресу у пацієнтів чи клієнтів та для планування відповідного лікування або підтримки.

PSM-25 є коротким і легким для заповнення, що робить його зручним інструментом для швидкого скринінгу рівня стресу.

Респондентам пропонується оцінити твердження, що описують психічний стан, за 8-бальною шкалою (від 1 – ніколи до 8 – постійно). В результаті можна отримати більше 155 балів, що означатиме високий рівень стресу, від 154 до 100 балів – середній, менше 100 балів – низький.

Обробка методики і інтерпретація результатів. Підрахуйте суму балів з усіх питань. Чим вона більше, тим вище рівень вашого стресу. Шкала оцінок:

• менше 99 балів - низький рівень стресу;

• 100-125 балів - середній рівень стресу;

• більше 125 балів - високий рівень стресу.

Найкраще вам зможуть допомогти впоратися зі стресовим станом, який виснажує нервову систему, знижує імунітет, є причиною появи психосоматичних хвороб, фахівці: психологи, психотерапевти, психіатри.

2.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження

Результати опитування за методикою “Професійної життєстійкості” О. Кокун представлені на рис. 2.2.1. Як ми можемо бачити, загалом переважає середній тта вищий за середній рівні професійної життєстійкості серед персоналу обраних закладів.

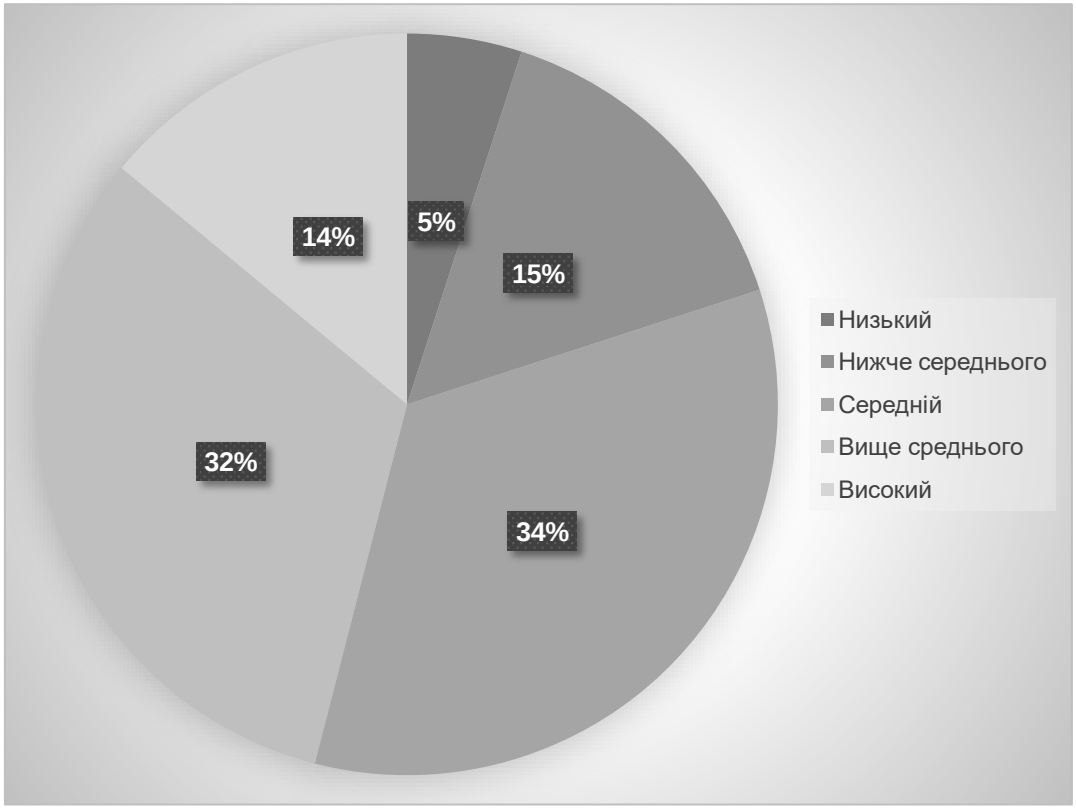

Рис. 2.2.1 - Розподіл показників у відсотках за методикою "професійної життєстійкості" О. Кокун персоналу ресторанної сфери

Низькі показники виявлено у 5% респондентів, показники нижче середнього - у 15%, середні показники - у 34%, вище середнього - у 32% і високі показники - у 14%. Загалом персонал обраних закладів ресторанної сфери мають достатній рівень адаптаційних навичок, стійкості до стресу на роботі та в достатній мірі застосовують механізми подолання професійних викликів. Проте невелика частина опитуваних є досить вразливою до стресових ситуацій та потребують певної психологічної підтримки за-для забзпечення продуктивності та задоволеністю працею.

За результатами методики "Копінг-стратегії" Р. Лазаруса виявлено наступні дані, представлені на Рис. 2.2.2. Серед визначених методикою копінг-стратегій найбільш поширеними серед персоналу ресторанної сфери виявились "Самоконтроль", "Пошук соціальної підтримки" та "Планування вирішення проблем". Найменш поширеними виявились "Дистанціювання" та "Уникнення".

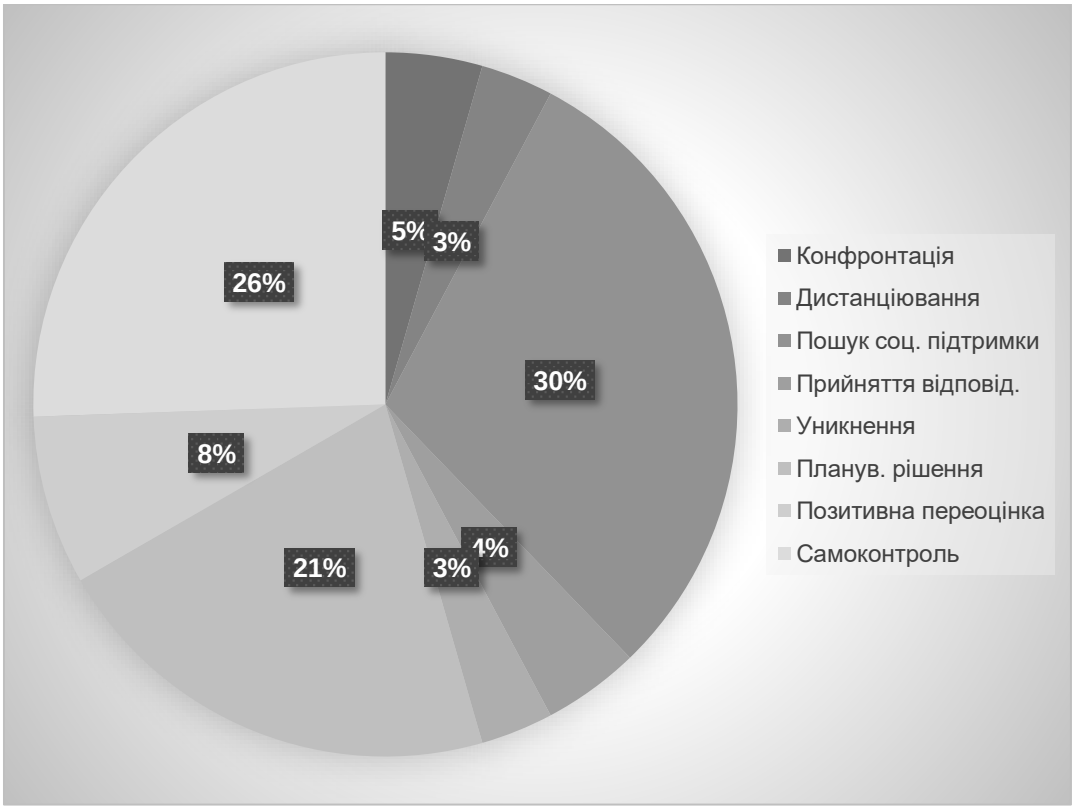

Рис. 2.2.2 - Розподіл переважаючих копінг-стратегій у відсотках за методикою Р. Лазаруса

Загалом переважаючою копінг-стратегією у 30% є Пошук соціальної підтримки, у 26% - Самоконтроль, у 21% - Планування вирішення проблеми, у 8% - Позитивна переоцінка, у 5% - Конфронтація, у 4% - Прийняття відповідальності, у 3% - Уникнення та у 3% - Дистанціювання. Отже, персонал обраних закладів ресторанної сфери в основному намагається подолати стресові ситуації шляхом звернення до інших за розумінням та порадою, що включає спілкування з колегами, звернення до керівництва, спілкування з близькими; свідомого контролю над власними реакціями на стресові ситуаціїї; систематичного та структурованого підходу до подолання труднощів, що включає ідентифікацію проблеми, аналіз причин, визначення мети, виконання плану та оцінка результатів. Переважаючі копінг-стратегії у персоналу є досить ефективними у подоланні стресових ситуацій, можливо достатній рівень професійної життєстійкості пов’язаний саме із застосуванням цих способів подолання стресу.

Згідно з тестом на життєстійкість, більшість учасників демонстрували середні результати по всім чотирьох показникам життєстійкості. Зокрема, значуща частина спеціалістів виявила високий рівень життєстійкості за показником контролю, що свідчить про їх здатність активно засвоювати знання з особистого досвіду та ефективно його використовувати.

Нижче в таблиці 2.2.1. наведено результати за методикою ***Тест Життєстійкості С. Мадді.***

Таблиця 2.2.1

Розподіл показників у відсотках за тестом життєстійкості С. Мадді персоналу ресторанної сфери

	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Залученість	21,5% 13 працівників	57% 34 працівники	21,5% 13 працівників
Контроль	15% 9 працівників	76,5% 46 працівників	8,5% 5 працівників
Прийняття ризику	25% 15 працівників	61,5% 37 працівників	13,5% 8 працівників
Життєстійкість	18,5% 11 працівників	63% 38 працівників	18,5% 11 працівників

У персоналу ресторанної сфери зафіксовано загалом середні показники залученості (57%), у 21,5% виявлено низькі показники і також у 21,5% - високі. Тобто, в загальному вони відчувають певне задоволення від тої діяльності яку виконують, однак, інколи ситуативні труднощі знижують відчуття задоволення, але не впливають на загальне ставлення до роботи. Низький рівень залученості свідчить про наявність складнощів у подоланні стресу та негативного емоційного стану. Високий рівень залученості свідчить про витривалість та адаптації до швидкозмінних умов навколишнього середовища, що допомагає бути

продуктивним у роботі. За шкалою контролю у більшості також виявлено середній рівень, а саме у 76,5% опитуваних. Низький рівень контролю виявлено у 15%, а високий - у 8,5%. Загалом середні показники свідчать про наявність певних навичок саморегуляції, що допомагають тому чи іншому працівникові ресторану в подоланні невеликих складних ситуацій, проте в сильних стресових ситуаціях працівник може втратити контроль над собою та своїми емоціями. Низький рівень контролю свідчить про повну нездатність людини володіти собою при переживанні стресу, тому це часто може призводити до погіршення конфліктних ситуацій. Високий рівень контролю свідчить про здатність ефективно долати стресовий стан та з легкістю адаптуватися до нових умов. За шкалою прийняття ризику переважають середні показники (61,5%). У 25% виявлено низький рівень по даній шкалі, а в 13,5% - високий. Персонал ресторанної сфери в загальному приймає виклики в професійному житті, однак, якщо ризик не є занадто великим. Низькі показники свідчать про повну неготовність ризикувати заради успіху черз страх невдачі. Високі показники свідчать про бажання досягти успіху будь-якою ціною. Такі працівники є дуже азартними, тому готові йти на ризик заради своєї мети. Показник життєстійкості в респондентів знаходиться загалом на середньому рівні (63%), а низькі показники виявлено у 11%, високі - також в 11%. Тому можна сказати, що здебільшого персонал ресторанної сфри є доволі життєстійкий, витривалий до невеликих стресів на роботі та в житті, помірно адаптується до змін та готовий йти на певні ризики за-для досягнення особистих та професійних цілей.

За методикою “Синдром вигорання” А.А. Рукавішнікова було виявлено наступні дані, представлені на рис. 2.2.3. та 2.2.4. Результати отримані в ході дослідження свідчать, що домінуючим явищем серед працівників ресторанної сфери є професійна мотивація (55%). Це свідчить про їхню високу робочу мотивацію та ентузіазм щодо альтруїстичної діяльності. Цінність мотиваційної складової можна оцінити за такими критеріями, як ефективність у професійній діяльності, позитивний підхід до роботи, висока самооцінка в професійному контексті та успішність у взаємодії з колегами.

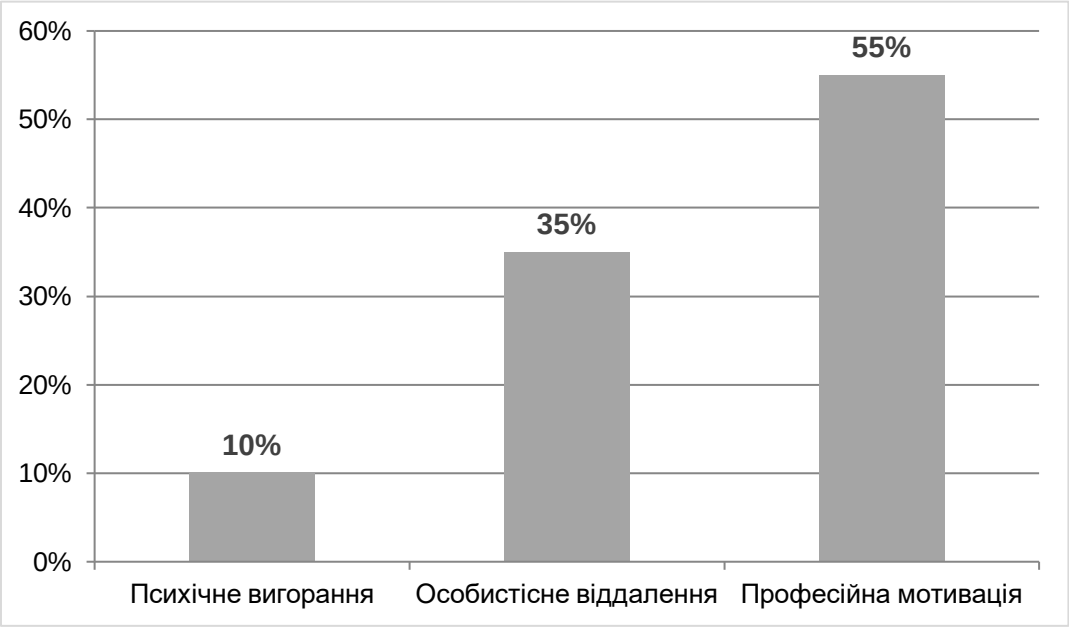

Рис. 2.2.3 - Розподіл показників “Синдрому вигорання” у відсотках

35% респондентів демонструють ознаки особистісного віддалення. Це вказує на конкретний тип соціальної дезінтеграції професіоналів, які працюють у взаємодії з іншими людьми. Ознаками такого віддалення є зменшення взаємодії з іншими, зросла іритація при спілкуванні та негативне сприйняття інших.

У невеликої кількості опитуваних виявлено психічне виснаження (10%), яке характеризується втратою емоційних, фізичних та енергетичних засобів вихователя. Таке виснаження виявляється через постійну емоційну та фізичну втому, а також через байдужість та апатію до оточуючих.

Отже, у більшості опитуваних працівників ресторанної сфери виявлено низькі показники вигорання. У 30% - дуже низькі показники, у 20% - низькі показники, у 25% - середні показники, у 15% - високі показники та у 10% - дуже високі.

Загалом персонал є продуктивним та ефективним в роботі, задоволений життям та своєю професією, проте не дивлячись на це, відсоток опитуваних з високими показниками вигорання є відносно великий для такої малої кількості вибірки. З цими респондентами варто провести певні тренінги та психологічні констультації за-для покращення їхнього психічного стану.

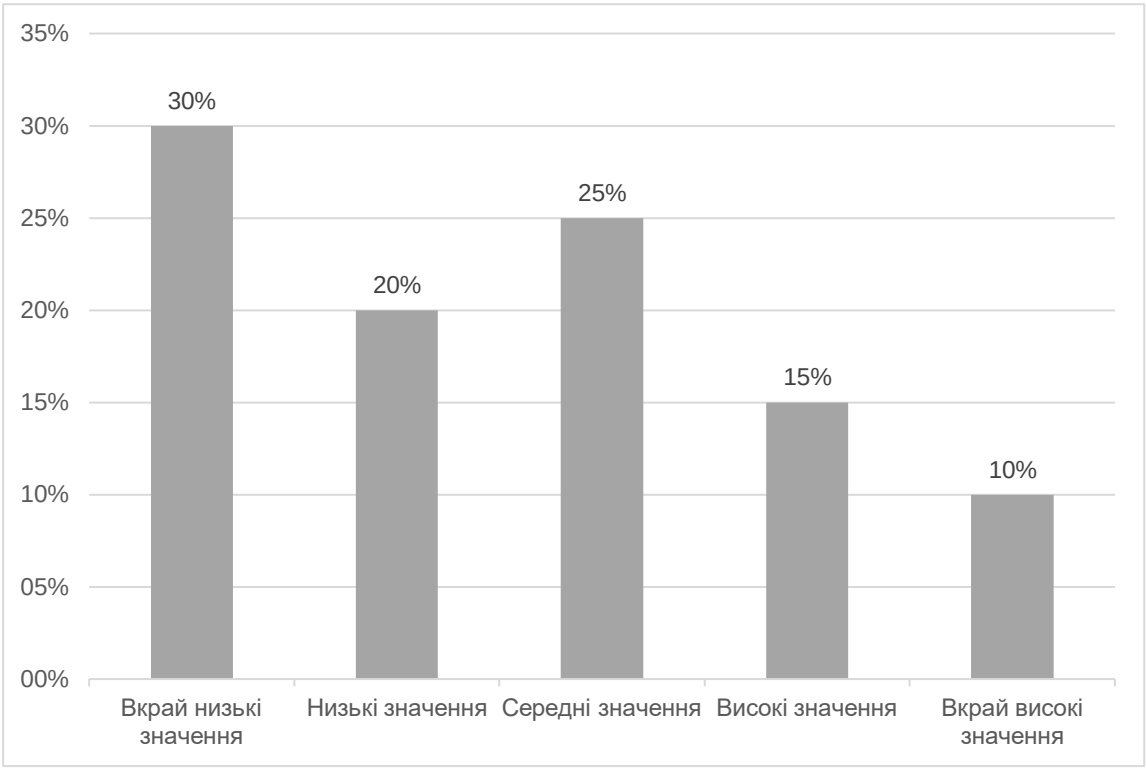

Рис. 2.2.4 - Розподіл учасників за рівнем психічного вигорання за допомогою індексу у %

Результати за методикою PSM-25 на психологічний стрес представлено на рис. 2.2.5. Загалом переважають низькі показники, що свідчать про здатність володіти собою у стресових ситуаціях та застосування ефективних копінг-стратегій для подолання стресів на роботі.

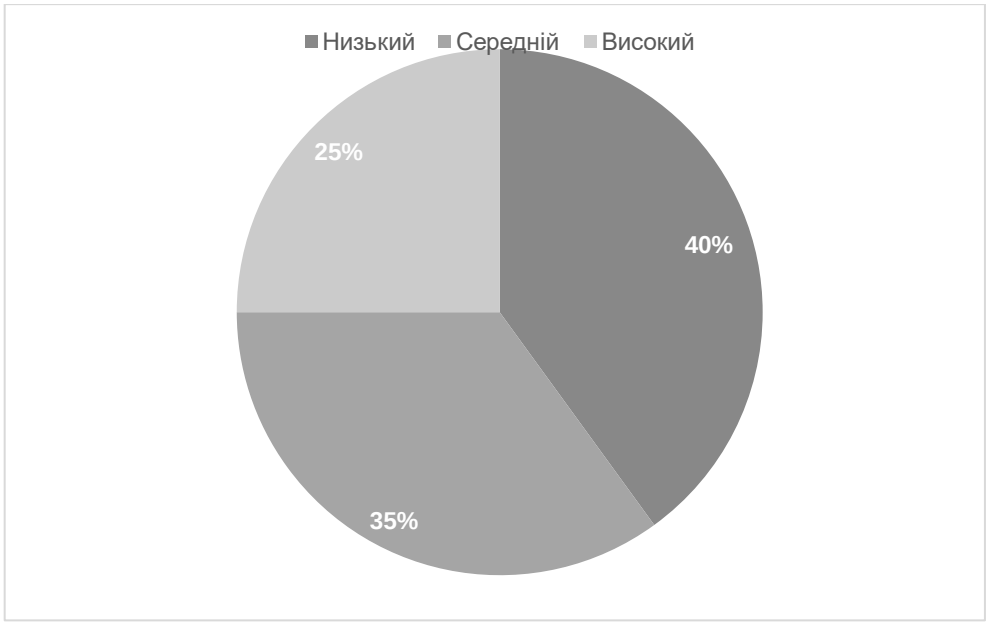

Рис. 2.2.5 - *Розподіл показників психологічного стресу персоналу ресторанної сфери у відсотках*

Отже, у 40% опитуваних виявлено низькі показники стресу, у 35% - середні показники та у 25% - високі показники. Це свідчить про зменшення ймовірності розвитку невротичних або психологічних відхилень у них.

Вони також демонструють низький рівень негативної реакції на стресові ситуації. Низький рівень стресу говорить про те, що ці співробітники здатні адекватно та своєчасно відгукнутися на виклики або негативні події.

За допомогою статистичного програмного забезпечення SPSS було проведено кореляційний аналіз за допомогою коефіцієнта кореляції Пірсона. У таблиці 2.2.2 представлено результати кореляційного дослідження.

Отже, в результаті кореляційного дослідження було виявлено прямі середньої сили зв'язки між: загальною життєстійкістю та копінг-стратегіями соціальної підтримки, прийняття відповідальності, планування вирішення проблеми, позитивної переоцінки та самоконтролю; професійною життєстікістю та копінг-стратегіями соціальної підтримки, прийняття відповідальності, планування вирішення проблеми, позитивної переоцінки та самоконтролю. При прямому зв'язку з підвищенням рівня одного явища підвищується й інше явище. В нашому випадку рівнь життєстійкості підвищується, якщо персонал застосовує дані копінг-стратегії.

Непрямі середньої сили зв'язки виявлено між: загальною життєстійкістю, стресом, вигоранням та копінг-стратегіями конфронтації, уникнення та дистанціювання; професійною життєстійкістю, стресом, вигоранням та копінг-стратегіями конфронтації, уникнення та дистанціювання. При непрямому зв'язку при підвищенні одного явище знижується інше. В нашому випадку життєстійкість знижується, якщо персонал застосовує дані копінг-стратегії і водночас має вигорання і переживає стрес.

Загалом можна сказати, що здатність активно шукати та отримувати підтримку й поради від колег, здатність взяти на себе відповідальність за свої дії, за ситуацію на роботі, систематичний підхід до вирішення проблемних питань, здатність переоцінити негативні аспекти ситуацій та вміння знаходити позитивні сторони, а

також свідомий контроль над власними реакціями підвищують рівень професійної життєстійкості персоналу ресторанної сфери.

Таблиця 2.2.2

Результати кореляційного дослідження з використанням коефіцієнту кореляції Пірсона

	Загальна життєстійкість	Професійна життєстійкість
Конфронтація	-0,474** 0,003	-0,354** 0,002
Дистанціювання	-0,567** 0	-0,485* 0,032
Соціальна підтримка	0,489** 0	0,586** 0
Прийняття відповідальності	0,536** 0,001	0,428** 0
Уникнення	-0,528** 0	-0,375** 0,002
Планування вирішення	0,485** 0,001	0,522** 0
Позитив. переоцінка	0,699** 0	0,612** 0
Самоконтроль	0,614** 0,004	0,473** 0,003
Вигорання	-0,432** 0	-0,632** 0,001
Стрес	-0,344** 0,003	-0,445** 0,001

У той час, як втеча від вирішення проблем, ізолювання себе від колег та існуючих конфліктів або ж агресивний підхід до вирішення проблематичних ситуацій викликають стрес та вигорання, і як наслідок знижують рівень життєстійкості персоналу.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2

Таким чином, ми провели емпіричне дослідження зв'язку професійної життєстійкості з копінг-стратегіями персоналу ресторанної сфери. У дослідження взяли участь 60 працівників закладів харчування "Пузата хата" та "Макдональдс". У якості методик було обрано "Життєстійкість" С. Мадді, "Професійна життєстійкість" О. Кокун, "Копінг-стратегії" Р. Лазаруса, "Синдром вигорання" А. Рукавішнікова та "PSM-25".

За методикою С. Мадді у персоналу ресторанної сфери зафіксовано загалом середні показники залученості (57%), у 21,5% виявлено низькі показники і також у 21,5% - високі. За шкалою контролю у більшості також виявлено середній рівень, а саме у 76,5% опитуваних. Низький рівень контролю виявлено у 15%, а високий - у 8,5%. За шкалою прийняття ризику переважають середні показники (61,5%). У 25% виявлено низький рівень по даній шкалі, а в 13,5% - високий. Показник життєстійкості в респондентів знаходиться загалом на середньому рівні (63%), а низькі показники виявлено у 11%, високі - також в 11%. Тому можна сказати, що здебільшого персонал ресторанної сфри є доволі життєстійкий, витривалий до невеликих стресів на роботі та в житті, помірно адаптується до змін та готовий йти на певні ризики за-для досягнення особистих та професійних цілей. За методикою О. Кокун низькі показники професійної життєстійкості виявлено у 5% респондентів, показники нижче середнього - у 15%, середні показники - у 34%, вище середнього - у 32% і високі показники - у 14%. Загалом персонал обраних закладів ресторанної сфери мають достатній рівень адаптаційних навичок, стійкості до стресу на роботі та в достатній мірі застосовують механізми подолання професійних викликів. За методикою Р. Лазаруса переважаючою копінг-стратегією у 30% є Пошук соціальної підтримки, у 26% - Самоконтроль, у 21% - Планування вирішення проблеми, у 8% - Позитивна переоцінка, у 5% - Конфронтація, у 4% - Прийняття відповідальності, у 3% - Уникнення та у 3% - Дистанціювання. Отже, персонал обраних закладів ресторанної сфери в основному намагається подолати стресові ситуації шляхом звернення до інших за розумінням та порадою, що включає спілкування з колегами, звернення до керівництва, спілкування з

близькими; свідомого контролю над власними реакціями на стресові ситуаціїї; систематичного та структурованого підходу до подолання труднощів, що включає ідентифікацію проблеми, аналіз причин, визначення мети, виконання плану та оцінка результатів. За методикою А. Рукавішнікова домінуючим явищем серед працівників ресторанної сфери є професійна мотивація (55%). 35% респондентів демонструють ознаки особистісного віддалення.У невеликої кількості опитуваних виявлено психічне виснаження (10%). У більшості опитуваних працівників ресторанної сфери виявлено низькі показники вигорання. У 30% - дуже низькі показники, у 20% - низькі показники, у 25% - середні показники, у 15% - високі показники та у 10% - дуже високі. Загалом персонал є продуктивним та ефективним в роботі, задоволений життям та своєю професією. За методикою PSM-25 у 40% опитуваних виявлено низькі показники стресу, у 35% - середні показники та у 25% - високі показники. Низький рівень стресу говорить про те, що ці співробітники здатні адекватно та своєчасно відгукнутися на виклики або негативні події.

В результаті проведення кореляційного дослідження було виявлено прямі средньої сили зв'язки між: загальною життєстійкістю та копінг-стратегіями соціальної підтримки, прийняття відповідальності, планування вирішення проблеми, позитивної переоцінки та самоконтролю; професійною життєстікістю та копінг-стратегіями соціальної підтримки, прийняття відповідальності, планування вирішення проблеми, позитивної переоцінки та самоконтролю. При прямому зв'язку з підвищенням рівня одного явища підвищується й інше явище. В нашому випадку рівнь життєстійкості підвищується, якщо персонал застосовує дані копінг-стратегії. Непрямі середньої сили зв'язки виявлено між: загальною життєстійкістю, стресом, вигоранням та копінг-стратегіями конфронтації, уникнення та дистанціювання; професійною життєстійкістю, стресом, вигоранням та копінг-стратегіями конфронтації, уникнення та дистанціювання. В нашому випадку життєстійкість знижується, якщо персонал застосовує дані копінг-стратегії і водночас має вигорання і переживає стрес.

РОЗДІЛ 3. ПРОГРАМА ПІДВИЩЕННЯ ЗВ'ЯЗКУ ПРОФЕСІЙНОЇ ЖИТТЄСТІЙКОСТІ З КОПІНГ-СТРАТЕГІЯМИ ПЕРСОНАЛУ РЕСТОРАННОЇ СФЕРИ

3.1. Методика формувального етапу дослідження

Після проведення емпіричного дослідження було проведено формувальний експеримент, з респондентами, котрі були залучені до емпіричного досліження, для можливості порівняти результати до та після проведення формувального експерименту. Отже, до формувального експерименту було відібрано 30 працівників персоналу, у котрих було виявлено відносно низькі показники професійної життєстійкості. З ними було проведено спеціальний тренінг з вправами, котрі будуть наведені далі в роботі.

В ході виконаного емпіричного аналізу рівнів стресу, стійкості до стресових ситуацій та механізмів справляння із стресом серед працівників ресторанної сфери, було виявлено ключові "слабкі місця": помітний рівень психологічного напруження та відносно низька здатність опиратися стресу в багатьох співробітників. Їхня реакція на стрес часто виявляється у вигляді антисоціальних методів адаптації, таких як агресивність та цинізм, тоді як позитивні механізми справляння залишаються невикористаними.

Нами було обрано такий підхід для підвищення професійної життєстійкості, як програма, що комбінує переваги групової психотерапії із конкретністю короткострокових занять. Головна мета програми - допомогти працівникам ресторанної сфери підвищити рівень професійної життєстійкості шляхом розробки механізмів подолання стресу та самоконтролю.

Мета програми полягає у підвищенні професійної життєстійкості персоналу шляхом зниження стресу та формуванні ефективних копінг-стратегій.

Тривалість програми: 3 місяці, 1 заняття в тиждень по 1,5 години.

У процесі запровадження Програми підвищення професійної життєстійкості персоналу ресторанної сфери здійснювалися:

1. Психодіагностика, мета якої полягає в отриманні даних щодо актуального рівня професійної життєстійкості.

2. Психологічна просвітницька діяльність, що ставить за мету сформувати в учасників Програми когнітивний та оцінний компоненти стосовно сутності професійної життєстійкості та її ключових елементів з особливостями їх розвитку.

3. Елементи психологічного тренінгу, суть якого полягає у підвищення професійної життєстійкості в учасників.

Програма містила наступні 3 блоки:

1) Інформаційний блок – учасники отримали загальну інформацію, яким чином буде проходити заняття, зміст, основні правила та знайомство одне з одним.

2) Навчально-рефлексивний блок - спрямований на підвищення професійної життєстійкості, зниження рівня емоційного вигорання та стресу, вироблення навичок саморегуляції, розвиток емоційної стійкості, формування навичок ефективної міжособистісної взаємодії та формування ефективних копінг-стратегій.

3) Рефлексивно-інтегрувальний блок - увага зосереджується на аналізі емоційної та когнітивної сфер під час виконання раніше використаних вправ, підсумку результатів, наданні зворотного зв’язку, а також сприяє зниженню рівня втоми та емоційної напруги.

Проведення формувального етапу дослідження вимагало дотримання всіх організаційних умов, що сприяло успішній реалізації Програми підвищення життєстійкості та засвоєнню її учасниками отриманих знань, вмінь та навичок.

Організаційні умови були наступними:

- проведення офлайн-зустрічі з учасниками;
- для полегшення сприймання учасниками інформації були використані презентації та матеріали вправ;
- програма включала загалом 12 зустрічей, орієнтовна тривалість однієї складала 1 годину 30 хвилин.

Процедура формального впливу включала наступні етапи:

- вітання учасників, представлення учасникам себе, пояснення мети, ходу (змісту) зустрічі;
- проведення контрольної діагностики рівня професійної життєстійкості для оцінки ефективності Програми підвищення професійної життєстійкості персоналу за допомогою методики “Професійна життєстійкість” О. Кокуна;
- виконання вправ для знайомства та встановлення легкої атмосфери; проведення короткої лекції на тему “Що таке професійна життєстійкість?”;
- виконання вправ з навчально-рефлексивного блоку;
- після кожної вправи здійснювалася рефлексія та зворотній зв’язок учасників;
- перерва – 5 хвилин;
- виконання вправ для зняття фізичної та емоційної напруги;
- повторне проведення діагностики рівня професійної життєстійкості за допомогою методики “Професійна життєстійкість” О. Кокуна;
- загальна рефлексія та зворотній зв’язок стосовно всієї зустрічі, відповіді на питання, отримання побажань тощо;
- подяка студентам за участь у зустрічі, прощання.

Вправа 1. "Взаємне знайомство".

Мета: пізнання один одного.

Інструменти: м'яч.

Ведучий послідовно кидає м'яч кожному учаснику, запитуючи: "Привіт, яке твоє ім'я?". Важливо кидати м'яч тим, хто ще не представився.

Гра "Ще ніколи я не..."

Мета: глибше пізнання учасників та зміцнення командного духу.

Засоби: жетони (маленькі однорідні предмети: камінчики, квасоля, монети або сірники).

Учасники по черзі роблять заяву "Ще ніколи я не...", зазначаючи дію, якої вони не здійснювали. Наприклад, "Ще ніколи я не був у Франції". Інші, кого ця дія стосується, віддають гравцеві свої жетони. Мета гри - назбирати якнайбільше жетонів від інших. Тому учасникам слід вибирати такі дії, які багато хто вже робив.

Вправа 2. «Узгодження групових норм»

Мета: знайомство учасників з основами співпраці в групі, створення комфортного спілкування та сприяння командній єдності.

Техніка проведення: колективно уточнюють і узгоджують норми поведінки, які будуть діяти протягом усіх тренінгових занять.

Інструкція: кожен колектив і спільнота має свої неписані закони. Щоб оптимізувати спільну роботу, давайте визначимо і приймемо ці принципи. Будь ласка, розгляньте запропоновані норми. Чи підтримуєте ви їх? Можливо, у вас є ідеї щодо модифікації чи доповнення?

Основні принципи співпраці:

- Орієнтація на "Тут і зараз".
- Активне участь.
- Щиросердя та відкритість.
- Правило "Я-повідомлення" (висловлюємо свої думки та почуття від першої особи: "Мені здається...", "Я відчуваю...", "Моя думка...").
- Повага до співрозмовника.
- Самоконтроль.
- Відповідальний підхід.
- Можливість вказати на "Стоп" (зупинити дискусію, якщо щось відчувається некомфортно).
- Збереження приватності.

- Аналіз і обговорення очікувань від тренінгу, врахування їх доцільності. Підведення підсумків.

Короткий семінар "Що таке професійна життєстійкість?".

Дискусія щодо власних відчуттів учасників з приводу своєї професійної життєстійкості та її можливих чинників.

Вправа 3. «Енергія рук».

Ця вправа сприяє розслабленню.

Інструкція: Розташуйтесь так, щоб ноги були паралельно та на ширині плечей. Нахиліться вперед, дозволяючи голові, плечам і рукам вільно звисати. Спокійно дихайте, залишаючись у цій позиції 1-2 хвилини. Сприймайте ваши руки як канали, через які струмує і витікає вся втому і напруга, розчиняючись у відкритому просторі... Потім обережно піднімайте голову та розправляйте спину, роблячи це помаленьку.

Вправа 4. «Стан чекання».

Прийняття комфортної пози для короткої паузи.

Сідайте на стілець, опустивши руки та спираючись ліктями на коліна. Голова слабко опущена, шию та спину розслаблено. У цій позиції, ледь колихуючись, відпочивайте протягом 10-15 хвилин.

Вправа 5. «Дихання розслабленості».

Дихання повільно і глибоко через ніс (нараховуючи 1-2-3-4), у верхній точці вдихання тримайте подих (нараховуючи 1-2-3-4), потім повільно видихайте через рот (або так, як вам зручно) (нараховуючи 1-2-3-4-5-6). Ця техніка має заспокійливий ефект. Намагайтеся уявити, що кожен вдих наповнює вас спокоєм, а кожен видих виводить з вас стрес і напругу. Виконуйте цю техніку принаймні 10 разів.

Вправа 6. «Моменти моєї напруги...»

Мета: зорієнтувати співробітників на аналіз своїх емоційних станів та визначення основних моментів, що призводять до стресу.

Процедура. Учасникам пропонується в ході групової дискусії доповнити речення: «Мене напружує, коли...».

Рефлексія. Стрес в нашому житті можна порівняти з пройденим шляхом: деякі моменти легші, деякі важчі, але в кінцевому підсумку ми все одно його проходимо. Стрес впливає на наше загальне благополуччя, зокрема, може прискорювати процеси старіння або викликати різноманітні захворювання.

Вправа 7. Фактори, що викликають напруженість.

Мета: розпізнати основні джерела своєї напруги.

Причини напруженості (за Бутом):

- Часом займаємось справами, що не приносять задоволення.
- Постійно відчуваємо недостатність часу.
- Відчуваємо тиск ззовні.
- Багато речей вас дратують.
- Важко знаходити час для достатнього сну.
- Сімейні неурядиці та конфлікти.
- Відчуваєте власну неповноту.
- Відчуття самотності та необхідність обговорення проблем.

Вправа 8. «Сприйміть своє дихання»

Регулярне глибоке дихання - ефективний спосіб протидії стресу, що не потребує спеціальних умінь.

Інструкція: Встановіть таймер на 3 хвилини. Зосередьтеся на диханні. Вдихайте глибоко на рахунок п'ять. Затримайте дихання на п'ять секунд. Видихайте, рахуючи

до п'ять. Продовжуйте, поки не відчуєте заспокоєння. Якщо ви почуваєтеся втомлено, доктор Вей радить комбінувати цю вправу із прогулянкою.

Секрет простий: контролюючи дихання, ми зменшуємо концентрацію кортизолу, гормону стресу, в організмі.

Вправа 9. «Телефонний відпочинок»

Часта взаємодія з телефоном може підсилити відчуття тривожності. Віддайте собі на користь і дозвольте собі невеличку перерву від перевірки електронних сповіщень та соцмереж. Замість цього, зосередьтеся на собі: закрийте очі, слідкуйте за ритмом свого дихання, і думайте про те, що дарує вам радість та вдячність в житті. Дослідження показали, що відчуття вдячності може покращувати наш психоемоційний стан.

Вправа 10. «Погляд увись та вниз»

Інструкція: Тримайте голову рівно. Спрямуйте погляд до стелі, не перехиляючи голови. Повторіть 8-10 разів. Наступний крок – опустіть погляд до підлоги, знову без нахилу голови.

Вправа 11. «Фільтрування емоцій»

Інструкція: Уявіть себе, стоячи на великому фільтрі з мільйонами маленьких отворів. Починаючи знизу, цей фільтр поступово проходить крізь вас. Відчуйте, як всі ваші фізичні та емоційні невдужання залишаються на фільтрі. Представте, як фільтр продовжує рух наверх, вбираючи в себе всі ваші переживання і негативні думки. По завершенню процесу уявіть сонячне світло, яке розчиняє цей фільтр, звільняючи вас від всього негативного.

Вправа 12. «Моя безпечна гавань»

Згадайте місце, де ви відчуваєте абсолютний комфорт і безпеку, будь це пляж, ліс або гірський луг. Уявіть себе там. Сприймайте звуки навколо, відчуйте тепло і запахи. Насолоджуйтеся досконалою гармонією цього місця. Щоб поліпшити своє уявлення, ви можете практикувати цю вправу в спокої, коли маєте вільний час.

Вправа 13. «Ідентифікація з об'єктом»

Інструкція: Подумайте про себе як про книгу, що стоїть на полиці або лежить на столі. Поглиблено сприймайте себе з позиції цієї книги: її міцність, вагу на поверхні, текстурність обкладинки. Тепер спробуйте озирнутися від імені книги і побачити оточення: крейда, нотатники, світильник, інші книги. Проведіть цю вправу 3-5 хвилин, переключаючись від своїх відчуттів до сприйняття предметного світу.

Вправа 14. «Світло в середині»

Ця техніка допоможе вам знайти гармонію і відчути енергію. Займіть комфортне положення. Уявіть, що зсередини вашої голови проростає теплий промінь світла. Він проникає все ваше тіло, від голови до п'ят, наповнюючи вас теплом, світлом і спокоєм. Дайте цьому світлу вийти наружу, і відчуйте, як воно покращує ваш настрій та здоров'я.

Вправа 15. «Зірка внутрішньої енергії»

Інструкція: Подивіться на чарівне небо у вашій уяві та знайдіть найяскравішу зірку на ньому. Уявіть, що ви забираєте цю зірку і проглинаєте її. Вона вибухає в середині вас, наповнюючи кожну вашу клітину потужною енергією. Ця внутрішня сила робить вас активними, впевненими та незупинними.

Вправа 16. «Джерело сили»

Подумайте про вигаданий енергетичний механізм перед вами та активуйте його. Спробуйте максимально відчути, як ця енергія охоплює вас, починаючи з вашої грудей і розповсюджуючись по всьому тілу. Прошаруйте енергетичний потік у різних напрямках: за спиною, праворуч, ліворуч, над собою та під собою. Відчуйте, як ваше тіло відгукнулося на цю енергію, і готовність долати перешкоди. Коли відчуваєте стомленість, звертайтеся до цієї вправи.

Вправа 17. «Підхід до розв'язання»

Запропонуйте учасникам згадати конкретний життєвий випадок, який вони вважали проблемним. Оформити цю проблему на папері, а потім обговорити шляхи розв'язання та ресурси для її подолання. Це може бути індивідуальна робота, або діалог в парах. Ця вправа спрямована на підсилення ресурсного становища особистості.

Вправа 18. «Карта перешкод»

Запропонуйте учасникам виділити конкретний виклик або завдання, яке їм не вдається виконати. На аркуші записати: 1. Бажаний результат; 2. Поточний стан; 3. Виклики. Потім змініть підхід: замість того, щоб думати про проблему, думайте про можливі рішення, ставлячи запитання «Як?» для кожного виклику.

Вправа допомагає переглядати проблеми як можливості: змінюючи фокус від того, що вас турбує і здається перешкодою, до визначення амбіцій та знаходження методів їх досягнення.

Проводиться додаткова оцінка учасників за допомогою методики визначення рівня професійної життєстійкості, щоб відстежити ефективність групової взаємодії. Підсумовування результатів. Прощання з учасниками.

3.2. Результати дослідження та їх аналіз

Оцінка ефективності навчальної програми виконувалася на групі із 30 працівників ресторанної сфери, у яких було виявлено низький рівень професійної життєстійкості за допомогою методики “Професійна життєстійкість” О. Кокуна.. У таблицях 3.2.1 та 3.2.2 вказано результати “До” та “Після” проведення тренінгу.

Таблиця 3.2.1

Розподіл показників професійної життєстійкості персоналу до проведення тренінгу

Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
64%	36%	0%

Таблиця 3.2.2

Розподіл показників професійної життєстійкості персоналу після проведення тренінгу

Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
42%	40%	18%

Навіть на даному етапі помітні зміни в кращий бік, проте за-для підтвердження результатів ефективності ми за допомогою t-критерію Стьюдента (див. Додаток Д) зробимо порівняння двох груп. Результати порівняння представлені у таблиці 3.2.3.

Таблиця 3.2.3

Результати порівняння двох груп до та після проведення програми на підвищення професійної життєстійкості за t-критерієм Стьюдента

Рівень професійної життєстійкості		Значимість t-критерію
Середні значення (До програми)	Середні значення (Після програми)	
7,4859	16,3274	0,004

У табличці значимості ми бачимо число 0,004. Що це означає? Якщо значимість є меншою від 0,05 або дорівнює цьому числу, значить відмінності між двома групами є статистично значущими.

Працівники, які проходили тренінгову програму, демонструють відчутне підвищення професійної життєстійкості. Це свідчить про те, що програма дійсно ефективна. Такі результати дають підставу психологам застосовувати цю програму з

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3

В рамках розглянутого розділу була розроблена програма, спрямована на підвищення професійної життєстійкості співробітників ресторанної сфери через формування ефективних копінг-стратегій.

Ресторанна сфера характеризується певними особливостями, що вимагають високої життєстійкості від персоналу: динаміка робочого дня, високі вимоги до сервісу, прямий контакт з клієнтами. Ефективні копінг-стратегії відіграють ключову роль у розвитку професійної життєстійкості. Добір правильних стратегій дозволяє співробітникам адекватно реагувати на стресові ситуації, знаходити оптимальні шляхи розв'язання проблем та підтримувати психологічне благополуччя. Програма включає в себе набір тренінгів, семінарів та практичних занять, які допомагають освоїти та закріпити навички використання ефективних копінг-стратегій. Після впровадження програми спостерігається позитивна динаміка у рівні професійної життєстійкості співробітників, зниження рівня стресу та збільшення загальної задоволеності роботою.

До проходження програми низький рівень професійної життєстійкості виявлено у 64% учасників, середній рівень у 36%, високий рівень не було виявлено. Після проходження програми, низький рівень професійної життєстійкості виявлено у 42%, середній рівень у 40%, а високий у 18%.

Порівняння двох груп за допомогою t-критерію Стьюдента показало наявність статистично значущих відмінностей у результатах на професійну життєстійкість в учасників до та після проходження програми.

Рекомендується подальше вивчення та коригування програми з метою її оптимізації та підвищення ефективності в майбутньому.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

1. Професійна життєстійкість є ключовим компонентом для працівників ресторанної сфери, враховуючи високий рівень стресу, характерний для даної індустрії. Ця стійкість визначається як здатність особи адаптуватися до викликів, труднощів та стресових ситуацій, зберігаючи при цьому професійну ефективність. Особливості робочого оточення, такі як високий рівень стресу та невизначеність, вимагають від працівників не лише фахової компетентності, але й високого рівня адаптації та стресостійкості для підтримки рівня життєстійкості.

Персонал ресторанної сфери, завдяки своїм специфічним умовам роботи, може мати унікальний набір копінг-стратегій, адаптований до їх конкретного робочого середовища. Копінг-стратегії - це способи адаптації та подолання стресу, негативних подій або складних ситуацій. Людина у своїй професійній діяльності стикаєтьсяз ситуаціями, які вимагають від неї активних та гнучких способів психологічної адаптації. Способи взаємодії людини з важкими життєвими ситуаціями виступають у вигляді копінг-стратегій, спрямованих на подолання стресової ситуації. Прояв конструктивної копінг-стратегії є умовою успішної професійної адаптації.

Тому ключовими компонентами професійної життєстійкості є ефективні копінг-стратегії, які дозволяють пристосовуватися до змін, розвивати особисті та професійні навички, а також підтримувати психічне здоров'я. Дослідження в контексті ресторанної сфери вказують на специфічні вимоги цього сегменту, де важливо володіти не лише професійними вміннями, але й високою рівновагою між особистим життям та роботою, ефективно управляти стресом та підтримувати якісні міжособистісні відносини. Усе це підкреслює необхідність подальших досліджень та впровадження практичних заходів для підтримки професійної життєстійкості, зокрема розвитку та впровадженні програм копінг-стратегій, які враховують особливості конкретних сфер зайнятості.

2. Ми провели емпіричне дослідження зв’язку професійної життєстійкості з копінг-стратегіями персоналу ресторанної сфери. У дослідженні взяли участь 60

працівників закладів харчування “Пузата хата” та “Макдональдс”. У якості методик було обрано “Життєстійкість” С. Мадді, “Професійна життєстійкість” О. Кокун, “Копінг-стратегії” Р. Лазаруса, “Синдром вигорання” А. Рукавішнікова та “PSM-25”.

За методикою С. Мадді у персоналу ресторанної сфери зафіксовано загалом середні показники залученості (57%), у 21,5% виявлено низькі показники і також у 21,5% - високі. За шкалою контролю у більшості також виявлено середній рівень, а саме у 76,5% опитуваних. Низький рівень контролю виявлено у 15%, а високий - у 8,5%. За шкалою прийняття ризику переважають середні показники (61,5%). У 25% виявлено низький рівень по даній шкалі, а в 13,5% - високий. Показник життєстійкості в респондентів знаходиться загалом на середньому рівні (63%), а низькі показники виявлено у 11%, високі - також в 11%. Тому можна сказати, що здебільшого персонал ресторанної сфри є доволі життєстійкий, витривалий до невеликих стресів на роботі та в житті, помірно адаптується до змін та готовий йти на певні ризики за-для досягнення особистих та професійних цілей.

За методикою О. Кокун низькі показники професійної життєстійкості виявлено у 5% респондентів, показники нижче середнього - у 15%, середні показники - у 34%, вище середнього - у 32% і високі показники - у 14%. Загалом персонал обраних закладів ресторанної сфери мають достатній рівень адаптаційних навичок, стійкості до стресу на роботі та в достатній мірі застосовують механізми подолання професійних викликів.

За методикою Р. Лазаруса переважаючою копінг-стратегією у 30% є Пошук соціальної підтримки, у 26% - Самоконтроль, у 21% - Планування вирішення проблеми, у 8% - Позитивна переоцінка, у 5% - Конфронтація, у 4% - Прийняття відповідальності, у 3% - Уникнення та у 3% - Дистанціювання. Отже, персонал обраних закладів ресторанної сфери в основному намагається подолати стресові ситуації шляхом звернення до інших за розумінням та порадою, що включає спілкування з колегами, звернення до керівництва, спілкування з близькими; свідомого контролю над власними реакціями на стресові ситуаціїї; систематичного

та структурованого підходу до подолання труднощів, що включає ідентифікацію проблеми, аналіз причин, визначення мети, виконання плану та оцінка результатів.

За методикою А. Рукавішнікова домінуючим явищем серед працівників ресторанної сфери є професійна мотивація (55%). 35% респондентів демонструють ознаки особистісного віддалення.У невеликої кількості опитуваних виявлено психічне виснаження (10%). У більшості опитуваних працівників ресторанної сфери виявлено низькі показники вигорання. У 30% - дуже низькі показники, у 20% - низькі показники, у 25% - середні показники, у 15% - високі показники та у 10% - дуже високі. Загалом персонал є продуктивним та ефективним в роботі, задоволений життям та своєю професією.

За методикою PSM-25 у 40% опитуваних виявлено низькі показники стресу, у 35% - середні показники та у 25% - високі показники. Низький рівень стресу говорить про те, що ці співробітники здатні адекватно та своєчасно відгукнутися на виклики або негативні події.

3. В результаті проведення кореляційного дослідження було виявлено прямі середньої сили зв'язки між: загальною життєстійкістю та копінг-стратегіями соціальної підтримки, прийняття відповідальності, планування вирішення проблеми, позитивної переоцінки та самоконтролю; професійною життєстікістю та копінг-стратегіями соціальної підтримки, прийняття відповідальності, планування вирішення проблеми, позитивної переоцінки та самоконтролю. При прямому зв'язку з підвищенням рівня одного явища підвищується й інше явище. В нашому випадку рівнь життєстійкості підвищується, якщо персонал застосовує дані копінг-стратегії. Непрямі середньої сили зв'язки виявлено між: загальною життєстійкістю, стресом, вигоранням та копінг-стратегіями конфронтації, уникнення та дистанціювання; професійною життєстійкістю, стресом, вигоранням та копінг-стратегіями конфронтації, уникнення та дистанціювання. При непрямому зв'язку при підвищенні одного явище знижується інше. В нашому випадку життєстійкість знижується, якщо персонал застосовує дані копінг-стратегії і водночас має вигорання і переживає стрес.

4. В рамках розглянутого розділу була розроблена програма, спрямована на підвищення професійної життєстійкості співробітників ресторанної сфери через формування ефективних копінг-стратегій.

Ресторанна сфера характеризується певними особливостями, що вимагають високої життєстійкості від персоналу: динаміка робочого дня, високі вимоги до сервісу, прямий контакт з клієнтами. Ефективні копінг-стратегії відіграють ключову роль у розвитку професійної життєстійкості. Добір правильних стратегій дозволяє співробітникам адекватно реагувати на стресові ситуації, знаходити оптимальні шляхи розв'язання проблем та підтримувати психологічне благополуччя. Програма включає в себе набір тренінгів, семінарів та практичних занять, які допомагають освоїти та закріпити навички використання ефективних копінг-стратегій. Після впровадження програми спостерігається позитивна динаміка у рівні професійної життєстійкості співробітників, зниження рівня стресу та збільшення загальної задоволеності роботою. До проходження програми низький рівень професійної життєстійкості виявлено у 64% учасників, середній рівень у 36%, високий рівень не було виявлено. Після проходження програми, низький рівень професійної життєстійкості виявлено у 42%, середній рівень у 40%, а високий у 18%.

Порівняння двох груп за допомогою t-критерію Стьюдента показало наявність статистично значущих відмінностей у результатах на професійну життєстійкість в учасників до та після проходження програми. Рекомендується подальше вивчення та коригування програми з метою її оптимізації та підвищення ефективності в майбутньому.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ

1. Аршава І. Ф. Емоційна стійкість людини та її діагностика. Дніпропетровськ : Вид-до ДНУ, 206. 336 с

2. Балакірева К. О. Методичні рекомендації для спеціалістів соціальних служб «Профілактика та подолання професійного та емоційного вигорання». Проект програми розвитку ООН «Підтримка реформ соціального сектору в Україні» [Електронний ресурс]. Режим доступу: https://www.slideshare.net/undpukraine/ss-48391940

3. Барабанова М. В. Вивчення психологічного змісту синдрому «емоційного вигорання» : Вісник МГУ. – сер. 14, Психологія. – 2010. - №1. – с. 54- 58

4. Боднар А. Я. Емоційне вигорання як внутрішньоособистісний конфлікт / А. Я. Боднар // Конфліктологічна експертиза: теорія та методика : XVIII міжнародна науково-практична конференція. – К., 2019. – С. 8–1

5. Войцеховська О., Закалик Г. Сучасні напрями психологічних досліджень копінг-стратегій особистості. Педагогіка і психологія професійної освіти. 2016. № 2. С. 95–104.

6. Варій М.Й. Загальна психологія: Навчальний посібник. Львів: Край, 2005. 107 с.

7. Главацька О. Л. Особливості професійного вигорання соціальних працівників / О. Л. Главацька // Social Work and Education. – 2017. – № 2. – С. 46-62. URL: http://journals.uran.ua/swe/article/view/11897

8. Ічанська О. М., Мельничук О. Сучасні психологічні підходи до вивчення емоційного інтелекту. Індивідуальність у психологічних вимірах спільнот та професій: збірник наукових праць / за заг. ред. Л. В. Помиткіної, О. М. Ічанської. – К. : ТОВ «Альфа-ПІК», 2020. С. 62 – 67.

9. Кологривова Е.І. Адаптація до умов середовища як один з факторів переживання суб'єктивного благополуччя. Актуальні проблеми психології діяльності в особливих умовах: матеріали III Всеукраїнської науково-практичної. – К. : НАУ, 2008. 144 с.

10. Лич О.М. Зв'язок здатності вирішення життєвих криз людиною похилого віку із життєстійкістю. Індивідуальність у психологічних вимірах спільнот та професій в умовах мережевого суспільства: Монографія колективна / За ред. 11.Л.В. Помиткіної, О.П.Хохліної. К.: ТОВ «АльфаПІК», 2019. С. 214 – 219

11. Ходаківська О.М. Професійний стрес як чинник «вигоряння» фахівців у системі «людина-людина»: навч. посібник. – Хмельницький: ХІСТ Університету «Україна», 2010. 339 с.

12. Чернишук Г. М. Особливості дослідження первинної стресостійкості особистості. Проблеми емпіричних досліджень у психології. Київ : Гнозис, 2008. Вип 1. С. 92–98.

13. Зливков В.Л., Лукомська С.О., Федан О.В. Психодіагностика особистості у кризових життєвих ситуаціях / В.Л.Зливков, С.О. Лукомська, О.В. Федан. – К.: Педагогічна думка, 2016. – 219 с.

14. Ярош Н. С. Роль рефлексії у процесі подолання стресу особистістю //Психологічний часопис : зб. наук. пр. / за ред. С. Д. Максименка. Київ, 2017.

15. Родіна Н.В. Особистісні характеристики як ресурси долаючої поведінки. Огляд деяких сучасних теорій копінгу // Проблеми сучасної психології. 2010. № 7. С. 608–633.

16. А. с. Україна. Методика визначення рівня професійної життєстійкості «Опитувальник професійної життєстійкості» / О. М. Кокун. № 91953; дата реєстр. 28.08.2019.

17. Бабатіна С.І. Емпіричний аналіз стресостійкості й життєстійкості як чинників професійної успішності майбутніх моряків / С.І. Бабатіна, Г.В. Кудрявченко // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Психологічні науки, 2016. Вип. 3(1). С. 16-21.

18. Балабанова К.В. Феномен життєстійкості в професійній діяльності осіб ризиконебезпечних професій / К.В. Балабанова // Вісник Харківського національного педагогічного університету імені Г. С. Сковороди. Психологія, 2016. Вип. 53. С. 5-12.

19. Кравчук. С.Л. Психологічні особливості життєстійкості особистості зв'язку з її цінностями самоактуалізації / С.Л. Кравчук // Проблеми сучасної психології. Збірник наукових праць К-ПНУ імені Івана Огієнка, Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України, 2014. Вип. 25. С. 152- 167.

20. Кузнєцова Л.М. Життєстійкість як фактор успішної самореалізації сучасної студентської молоді / Л.М. Кузнєцова // Вісник Чернігівського національного педагогічного університету. Серія: Психологічні науки, 2014. Вип. 121. С. 182-187.

21. Маннапова К. Р. Життєстійкість в системі поняття життєздатності / К. Р. Маннапова // Вісник Харківського національного педагогічного університету імені Г. С. Сковороди. Психологія, 2012. Вип. 44(1). С. 143-150.

22. Олефір В.О. Взаємозв'язок життєстійкості, копінг-стратегій та психологічного благополуччя / В. О. Олефір // Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна. Серія: Психологія, 2011. № 981, вип. 47. С. 168-172.

23. Панченко В.О. Модель підвищення рівня життєстійкості менеджерів комерційних організацій / В. О. Панченко // Вісник Чернігівського національного педагогічного університету. Серія: Психологічні науки, 2015. Вип. 126. С. 122-127.

24. Буленко, Т. В. Діагностика особистості в практичній діяльності психолога / Т. В. Буленко, М. І. Мушкевич, Р. П.Федоренко. – Луцьк : Вежа, 1996. – 311 с

25. Боснюк, В. Ф. Зв'язок механізмів психологічного захисту з копінг-стратегіями у рятувальників / В. Ф. Боснюк // Вісник 60 Харківського національного педагогічного університету імені Г. С. Сковороди. Психологія. - 2011. - Вип. 41. - С. 33-42.

26. Бушуєва, Т. В. Змістові особливості я-концепції як копінг-ресурсу стратегій копінг-поведінки студентів–психологів [Електронний ресурс] / Т. В. 27. Бушуєва, Д. Д. Отич // Науковий часопис НПУ ім. М. П. Драгоманова. Серія 12 : Психологічні науки. - 2012. - Вип. 37. - С. 312-317. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nchnpu_012_2012_37_85

28. Василенко, М. М. Сучасні напрями психологічних досліджень копінг-стратегій // Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України. - 2009. - Том 11. - Ч. 7. - С. 95-107.

29. Варіна, Г. Б. Професійна стійкість майбутнього практичного психолога: шляхи та методи формування / Г. Б. Варіна. - Збірник наукових праць «Проблеми сучасної психології» Кам'янець-Подільського національного університету ім. І. Огієнка та Інституту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України. - 2014. - Вип. 24. - С 89-99.

30. Вірна, Ж. П. Мотиваційно-смислова регуляція у професіоналізації психолога: монографія / Ж. П. Вірна. - Луцьк : Ред-вид. відд. «Вежа» Волин. держ. ун-ту ім. Л. Українки, 2003. - 320 с.

31. Дубчак, Г. М. Психологічні основи професійної стресостійкості майбутніх фахівців: монографія / Г. М. Дубчак. Київ : Талком, 2017. - 321 с.

32. Карамушка, Л. М. Копінг-стратегії: сутність, підходи до класифікації, значення для психологічного здоров'я особистості та організації / Л. М. Карамушка, Ю. С. Снігур // Збірник наук. пр. Ін-ту психології іму. Г. С. Костюка НАПН України. - 2020. - Вип 55. - С. 23-30

33. Карпенко, Є. В. Самоактуалізація і адаптація: від конфронтації до кооперації: монографія / Є. В. Карпенко. - Івано-Франківськ : Нова Зоря, 2013. - 271 с.

34. Коваленко, А. Б. Особистісний потенціал в опануванні важких життєвих ситуацій: проактивна взаємодія з середовищем / А.Б. Коваленко, Н.В. Родіна // Вісник Одеського національного університету. - 2010. – Вип.14 (17). - С. 54-65.

35. Кокун, О. М. Концептуальні засади психофізіологічного забезпечення становлення фахівців професій типу "людина-людина" / О. М. Кокун // Збірник наук. пр. Ін-ту психології іму. Г. С. Костюка НАПН України. - 2013. - Вип 14. - С. 109-119

36. Кокун, О. М. Оптимізація адаптаційних можливостей людини: психофізіологічний аспект забезпечення діяльності : монографія / О. М. Кокун. – Київ : Міленіум, 2004. – 265 с.

37. Кокун, О. М. Психологія професійного становлення сучасного фахівця: монографія / О.М. Кокун. – Київ.: ДП «Інформ.-аналіт. агентство", 2012. - 200 с

38. Колесніченко, Л. А. Психологічні особливості саморегуляції у професійній діяльності менеджерів: дис... канд. психол. наук : 19.00.07 / Колесніченко Ліна Аліковна; Центр. ін-т післядиплом. пед. освіти АПН України. – Київ, 2004. – 219 с

39. Крайнюк, В. М. Психологія стресостійкості особистості : Монографія / В. М. Крайнюк. - Київ : Ніка-Центр, 2007. - 431 с.

40. Лозовецька, В. Т. Професійна кар'єра особистості в сучасних умовах / В. Т. Лозовецька. - Київ : Інститут професійної освіти НАПН України, 2015. - 279 с.

41. Максименко, С. Д. Особливості прогнозування внутрішніх ліній психічного здоров'я особистості / С. Д. Максименко // Збірник наук. пр. 63 Ін-ту психології іму. Г. С. Костюка НАПН України. - 2013. - Вип 2. - С. 4-14

42. Родіна, Н. В. Психологія копінг-поведінки: системне моделювання: дис ... д-ра психол. наук : 19.00.01 / Родіна Наталія Володимирівна; Київ, Київський національний ун-т ім. Т. Шевченка. - Київ, 2012. - 504 с.

43. Родіна, Н. В. Психологія копінг-поведінки: системне моделювання: монографія / Н. В. Родіна. – Одеса : видавець Букаєв Вадим Вікторович, 2011. – 364 с.

44. Родіна, Н. В. Феномен розуміння в контексті подолання важких життєвих ситуацій. Теоретично методологічний аналіз / Н. В. Родіна // Науковий вісник Південноукраїнського національного університету. – 2010. - Вип. 5-6. – С. 39-48.

45. Ткачук, Т. А. Копінг-поведінка: стратегії та засоби реалізації : монографія / Т.А. Ткачук. – Ірпінь : Нац. ун-т ДПС України, 2011. – 284 с.

46. Ткачук, Т. А. Копінг-стратегії та копінг-ресурси у структурі копінг-поведінки індивіда. / Т.А. Ткачук // Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г.Костюка АПН України. - 2008. - Том 7. - Вип. 14. – С. 255-260.

47. Шебанова, В. І. Копінг–поведінка у сучасних психологічних дослідженнях / В. І. Шебанова, Г. О. Діденко // Проблеми сучасної психології :

Збірник наукових праць КПНУ імені Івана Огієнка, Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України. - 2018. - Вип. 39. - С. 368–379

48. Ляшин Я.Є. Копінг у подоланні життєвих труднощів/ Я. Є. Ляшин : зб. наук. пр. К-ПНУ імені Івана Огієнка, Інституту психології імені Г.С.Костюка НАПН України. Проблеми сучасної психології. 2017. Вип. 35. С. 301, 303.

49. Рисинець Т. П. Етимологія категорій «механізми психологічного захисту» та «копінг-стратегії». Вісник НТУУ«КПІ». Філософія. Психологія. Педагогіка: зб. наук. пр. 2012. № 1(34). С. 122. URL: http://novyn.kpi.ua/2012- 1/10-psy-Risinets.pdf

50. Ващенко В. І., Іваненко Б. Б. Психологічні ресурси особистості в подоланні складних життєвих ситуацій. Збірник наукових праць К-ПНУ імені Івана Огієнка, Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. Проблеми сучасної психології. 2018. Випуск 40. 33-49 с.

51. Дем'яненко Б. Т. Механізми психологічного захисту та копінг-стратегії в теорії і практиці корекційної та психотерапевтичної. Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. Серія 19: Корекційна педагогіка та спеціальна психологія. 2013. Вип. 24. 282-288 с. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nchnpu_019_2013_24_62 (дата звернення: 28.04.2021).

52. Корнієнко І. О. Факторний аналіз методів діагностики опанувальної поведінки. Зб.наук.праць Ін-ту психології ім. Г. С. Костюка АПН України за ред. С. Д. Максименка. К.: ГНОЗІС, 2008. Т. 10, ч. 5. 230–240 с.

53. Психологія особистості: словник-довідник . за ред. П. П. Горностая, Т. М. Титаренко. К.: Рута, 2001. 320 с

54. Ващенко В. І., Іваненко Б. Б. Психологічні ресурси особистості в подоланні складних життєвих ситуацій. Збірник наукових праць К-ПНУ імені Івана Огієнка, Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. Проблеми сучасної психології. 2018. Випуск 40. 33-49 с.

55. Дем'яненко Б. Т. Механізми психологічного захисту та копінг-стратегії в теорії і практиці корекційної та психотерапевтичної. Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. Серія 19: Корекційна педагогіка та спеціальна психологія.

2013. Вип. 24. 282-288 с. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nchnpu_019_2013_24_62 (дата звернення: 28.04.2021).

56. Зливков В. Л., Лукомська С. О., Федан О. В. Психодіагностика особистості у кризових життєвих ситуаціях. К.: Педагогічна думка, 2016. 219 с.

57. Корнієнко І. О. Факторний аналіз методів діагностики опанувальної поведінки. Зб.наук.праць Ін-ту психології ім. Г. С. Костюка АПН України за ред. С. Д. Максименка. К.: ГНОЗІС, 2008. Т. 10, ч. 5. 230–240 с

58. Piccinelli M., Wilkinson G.. Gender differences in depression // The British Journal of Psychiatry. – 2000. - № 177. – P. 486 - 492.

59. Rotter J.B. Internal versus external control of reinforcement: A case history of a variable // American Psychologist. – 1990. - № 45. – P. 489 - 493.

60. Mechanic D. Students under stress: A study in the social psychology of adaptation. - Madison: University of Wisconsin Press, 1978. – 231 p.

61.Mechanic D. Students under stress: A study in the social psychology of adaptation. - Madison: University of Wisconsin Press, 1978. – 231 p.

62. Moos R. H., Schaefer J. A. Life Transitions and Crises: A conceptual Overview. Coping with life crises: An integrated approach/ Ed. R. H. Moos. New York: Plenum Press. 1986. 424 p.

63. Folkman S., Schaefer C., Lazarus R.S. Cognitive processes as mediators of stress and coping. Human stress and cognition: An information processing approach. London; New York: Wiley, 1979. P. 265-298.

64. Brown W.W., Sandberg K. Introduction: gender and kidney disease // Adv. Ren. Replace Ther. – 2003. - №10. – P. 102 – 114

65. Hobfoll S.E. Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. // American Psychologist. – 1999. – Vol. 44 (3). – P. 513–524

66. Hobfoll S.E., Lilly R.S. Resource conservation as a strategy for community psychology. // Journal of Community Psychology. – 1993. – No 21. – P. 128- 148.

67. Moller-Leimkuhler A.M. The gender gap in suicide and premature death or: why are men so vulnerable? // Eur. Arch. Psychiatry Clin. Neurosci. – 2003. - № 253(1). – P. 111-118.

68. Moller-Leimkuhler A.M. Gender differences in cardiovascular disease and comorbid depression // Dialogues Clin. Neurosci. – 2007. - № 9(1). – P. 71-83.

69. Mayer J. D., Salovey P. The Intelligence of emotional intelligence. Intelligence. 1993. V.17. № 4. P. 433-442.

70. Wong P. T. Effective management of life stress: The resource-congruence model. Stress Medicine. 1993. Vol. 9. P. 51–60.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

Опитувальник професійної життєстійкості О.Кокун

Інструкція: Будь ласка, дайте відповіді на нижченаведені запитання, обвівши кружечком відповідне твердження (тільки одне із запропонованих, що найбільше підходить за кожним запитанням).

ПІБ _____

вік __ стать ___ професія _____ посада _____ стаж стаж роботи на посаді ____ загальний стаж роботи за професією ____

Таб№

№	Запитання	Варіанти відповіді				
1	Як часто Ви отримуєте задоволення саме від процесу своєї роботи?	взагалі не отримую	іноді	періодично	часто	постійно
2	Чи подобається Вам постійно бути в курсі своїх робочих справ?	ні	скоріше ні	коли як	скоріше так	так
3	Чи виникає у Вас стан певного піднесення, коли доводиться братися за нестандартні робочі справи?	ніколи	іноді	періодично	часто	завжди
4	Якою мірою у Вас виражений потяг постійно бути в курсі всіх своїх робочих	відсутній	невисокий	середній	достатньо виражений	високий

	справ?					
5	Чи потрібне, на Вашу думку, чітке планування роботи?	ні	скоріше ні	коли як	майже завжди	завжди
6	Якою мірою виникнення на роботі нестандартної ситуації підвищує Вашу професійну відповідальність?	ніяк	неістотно	певною мірою	істотно	дуже сильно
7	Наскільки Вас захоплює взаємодія з колегами при розв'язанні поставлених завдань?	зовсім ні	незначно	певною мірою	значно	дуже сильно
8	Чи вважаєте Ви, що постійний взаємний контроль за діяльністю колег на роботі (в розумних межах) йде їй на користь?	ні	скоріше ні	коли як	скоріше так	так
9	Якою, на Вашу думку, має бути природна реакція групи колег, що спільно працюють, на виникнення нештатних ситуацій?	розгубленість	цілковитий спокій	залежно від обставин	мобілізованість	повна мобілізованість
10	Як часто у своїх думках Ви повертаєтесь до фахових справ поза роботою?	ніколи	іноді	періодично	часто	постійно
11	Як часто Ви перевіряєте відповідність поставлених на роботі завдань тому, як вони виконуються?	ніколи	іноді	періодично	часто	постійно
12	Чи згодні Ви з	не	більше не	не завжди	здебільш	повністю

	тим, що ефективне професійне зростання фахівця неможливе без постійного розв'язання ним нестандартних та відповідальних завдань?	згодний	згодний, ніж згодний	згодний	ого згодний	згодний
13	Як часто Ви стикаєтесь у процесі своєї роботи з чимось цікавим та (чи) вартим уваги?	ніколи	іноді	періодично	часто	завжди
14	Як часто у Вас виникає занепокоєння, коли з якихось причин стає неможливим передбачити особливості своєї роботи наперед?	ніколи	іноді	періодично	часто	завжди
15	Чи сильно псується у Вас настрій, коли на роботі доводиться вирішувати непередбачувані ситуації?	дуже сильно	істотно	певною мірою	неістотно	зовсім не псується
16	Як часто обставини Вашої роботи складаються так, що доводиться постійно тримати у фокусі уваги свої робочі справи?	дуже рідко	рідко	періодично	часто	постійно
17	Чи потрібний, на Вашу думку, постійний моніторинг ходу роботи (своєї, колег, організації)?	ні	скоріше ні	коли як	скоріше так	так
18	Чи помічали Ви у себе зменшення бажання	постійно	часто	коли як	рідко	ніколи

ДОДАТОК Б

ОПИНИВШИСЬ У ВАЖКІЙ СИТУАЦІЇ, Я...	"нІколи"	"рідко"	"іноді"	"часто"
1. Концентурвався на тому, що мені потрібно було робити далі - на наступному кроці.	0	1	2	3
2. Починав щось робити, знаючи, що це все одно не працюватиме: головне - робити хоч щось.	0	1	2	3
3. Намагався переконати керівників змінити свою думку.	0	1	2	3
4. Розмовляв з іншими, щоб дізнатися більше про ситуацію.	0	1	2	3
5. Критикував і докоряв собі.	0	1	2	3
6. Намагався не руйнувати мости, залишаючи все як є.	0	1	2	3
7. Сподівався на диво.	0	1	2	3
8. Призвів своє спокоїться: буває, що мені не пощастило.	0	1	2	3
9. Поводився так, ніби нічого не сталося.	0	1	2	3
10. Намагався не показувати свої почуття.	0	1	2	3

11. Спробував побачити в ситуації щось позитивне.	0	1	2	3
12. Спав більше, ніж зазвичай.	0	1	2	3
13. Виразив свій незадоволення на тих, хто привів мене в проблеми.	0	1	2	3
14. Шукав співчуття та розуміння у когось.	0	1	2	3
15. В мене виникла потреба виразити себе творчо.	0	1	2	3
16. Спробував забути все це.	0	1	2	3
17. Звертався по допомогу до спеціалістів.	0	1	2	3
18. Змінювався або ріс як особистість у позитивному напрямку.	0	1	2	3
19. Вибачався або намагався все виправити.	0	1	2	3
20. Складав план дій.	0	1	2	3
21. Намагався знайти вихід для своїх почуттів.	0	1	2	3
22. Розумів, що я сам спричинив цю проблему.	0	1	2	3
23. Набирався досвіду в цій ситуації.	0	1	2	3

24. Розмовляв з кимось, хто міг би допомогти у цій ситуації.	0	1	2	3
25. Намагався покращити свій настрій їжею, напоями, курінням або ліками.	0	1	2	3
26. Ризикнував напрасно.	0	1	2	3
27. Намагався діяти не дуже поспішно, - покладаючись на перший порив.	0	1	2	3
28. Знаходив нову віру в щось.	0	1	2	3
29. Знову відкрив для себе щось важливе.	0	1	2	3
30. Щось змінював так, що все вирішувалося.	0	1	2	3
31. Загалом уникав спілкування з людьми.	0	1	2	3
32. Не допускав це до себе, намагаючись особливо не думати про це.	0	1	2	3
33. Просив поради у родича або друга, якого поважав.	0	1	2	3

34. Намагався, щоб інші не знали, як погано обстоять справи.	0	1	2	3
35. Відмовлявся сприймати це занадто серйозно.	0	1	2	3
36. Розповідав комусь про те, що я відчуваю.	0	1	2	3
37. Стояв на своєму і боровся за те, що хотів.	0	1	2	3
38. Вибивав це на інших людях.	0	1	2	3
39. Користувався минулим досвідом - мені вже доводилося потрапляти в такі ситуації.	0	1	2	3
40. Знав, що треба робити, і подвоював свої зусилля, щоб все наладити.	0	1	2	3
41. Відмовлявся вірити, що це дійсно сталося.	0	1	2	3
42. Давав обіцянку собі, що наступного разу все буде інакше.	0	1	2	3
43. Знаходив пару інших способів вирішення проблеми.	0	1	2	3

44. Намагався, щоб мої емоції не дуже заважали мені в інших справах.	0	1	2	3
45. Щось змінював у собі.	0	1	2	3
46. Хотів, щоб все це скоріше якось вирішилося або закінчилося.	0	1	2	3
47. Уявляв собі, фантазував, як все це могло б відбутися.	0	1	2	3
48. Молився.	0	1	2	3
49. Обдумував, що мені сказати чи зробити.	0	1	2	3
50. Думав про те, як би в даній ситуації діяла людина, якою я захоплююся, і намагався наслідувати її.	0	1	2	3

ДОДАТОК В

Методика «Визначення психічного «вигорання» О.О. Рукавішнікова

Інструкція. Вам пропонується відповісти па низку запитань-тверджень, щодо відчуттів, пов'язаних з роботою. Будь ласка, прочитайте твердження і визначте, чи Ви колись відчували щось схоже. Якщо у Вас ніколи не виникало такого відчуття, поставте галочку чи хрестик убланку відповідеї в колонці «ніколи» навпроти порядкового номера твердження. Якщо у Вас схоже відчуття присутнє завжди, то поставте позначку у бланку відповідеї в колонці «зазвичай», а також відповідно до відповідеї «рідко» та «часто». Відповідайте якомога швидше. Намагайтесь довго не міркувати над вибором відповіді.

Бланк для відповідеї

Я легко дратуюсь

Мене непокоїть безсоння

Я працюю з великою напругою

Я вважаю, що працюю лише тому, що треба десь працювати

Мене непокоїть, що думають колеги про мою роботу

Я відчуваю, що в мене немає жодних емоційних сил

заглиблюватись у чужі проблеми

Думаю, що якби мені випала вдала нагода, я б змінив місце роботи

Моя робота приносить мені задоволення

Відчуваю, що робота з людьми виснажує мене

Переконаний, що моя робота є важливою

Я втомлююся від людських проблем, з вирішенням яких стикаюсь на роботі

Для мене важливо досягнути

Некмітливість моїх колег чи учнів дратує мене

Я вважаю, що не помилився у виборі своєї професії

Я почуваю себе спустошеним та розбитим наприкінці робочого дня

Відчуваю, що отримую мало задоволення від досягнень на роботі

Мені важко встановлювати чи підтримувати тісні контакти з колегами на роботі

Мені подобається моя робота

Я стомився весь час старатися

Робота емоційно виснажує мене

Коли вранці я йду на роботу, почуваю себе свіжим та відпочившим

Мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, яких я доклав

У мене не вистачає часу на сім'ю та особисте життя

Я сповнений оптимізму щодо своєї роботи

Мене стомлює участь у дискусіях на професійні теми

Мені здається, що я ізольований від моїх колег по роботі

Я задоволений своїм професійним вибором так, як і на початку кар'єри

Я відчуваю фізичну напругу, втому

Поступово я починаю відчувати байдужість до своїх учнів

Я використовую ліки для покращення самопочуття

Я цікавлюся результатами роботи моїх колег

Вранці мені тяжко вставати з думкою, що треба йти на роботу

На роботі мене непокоїть думка: скоріше б закінчився робочий день

Я люблю свою роботу

Мене дратує поведінка моїх учнів

Навантаження на роботі практично нестерпне

Я відчуваю радість, коли допомагаю оточенню

Я відчуваю, що збайдужів до своєї роботи

Обробка та інтерпретація результатів.

Ця методика має три шкали: психоемоційного виснаження (ПВ), особистісно-го віддалення (ОВ) і професійної мотивації (ПМ). Для визначення психічного «вигорання» в межах вказаних шкал використовують спеціальний «ключ»:

ПВ - 1, 5, 7, 14, 16, 17, 20, 25, 29, 31, 32, 34, 36, 39, 42, 45, 47, 49, 52, 54, 57, 60, 63, 67, 69 (25 тверджень);

ОВ - 3, 4, 9, 10, 11, 13, 18, 21, ЗО, 33, 35, 40, 43, 46, 48, 51, 56, 59, 61, 66,

70, 71, 72 (24 твердження);

ПМ - 2, 6, 8, 12, 15, 19, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 37, 41, 44, 50, 53, 55, 58, 62,

64, 65, 68 (23 твердження).

Кількісна оцінка психічного «вигорання» у кожній шкалі здійснюється шляхом перетворення відповідей у трибальну систему («часто» - 3 бали, «зазвичай» - 2 бали, «рідко» - 1 бал, «ніколи» - 0 балів) і сумарного підрахунку балів. Обробка здійснюється за «сирим» балом. Після цього за допомогою нормативної таблиці визначається рівень психічного «вигорання» у кожній шкалі.

ДОДАТОК Г

Методика «Шкала психологічного стресу PSM-25»

Інструкція. Дайте оцінку вашому загального стану. Після кожного висловлювання обведіть число від 1 до 8, яке найбільш чітко виражає ваш стан в останні дні (4-5 днів). Тут немає неправильних або помилкових відповідей.

Бали означають:

- 1 - ніколи;
- 2 - вкрай рідко;
- 3 - дуже рідко;
- 4 - рідко;
- 5 - іноді;
- 6 - часто;
- 7 - дуже часто;
- 8 - постійно.

Таблиця. Шкала психологічного стресу PSM-25

Висловлювання	Оцінка
1. Я напружена та схвильована	1 2 3 4 5 6 7 8
2. У мене комок у горлі, і (або) я відчуваю сухість у роті	1 2 3 4 5 6 7 8
3. Я перевантажена роботою. Мені зовсім не вистачає часу для себе	1 2 3 4 5 6 7 8
4. Я проковтую їжу або забуваю поїсти	1 2 3 4 5 6 7 8
5. Я обмірковую свої ідеї знову та знову; я змінюю свої плани; мої думки постійно повторюються	1 2 3 4 5 6 7 8
6. Я відчуваю себе самотньою, ізольованою та незрозумілою	1 2 3 4 5 6 7 8

7. Я страждаю від фізичного нездоров’я: у мене болить голова, напружені м'язи шиї, болі у спині, спазми в шлунку	1 2 3 4 5 6 7 8
8. Я поглинена думками, змучена або стурбована	1 2 3 4 5 6 7 8
9. Мене раптово кидає то в жар, то в холод	1 2 3 4 5 6 7 8
10. Я забуваю про зустрічі або справи, які повина зробити або вирішити	1 2 3 4 5 6 7 8
11. Я легко можу заплакати	1 2 3 4 5 6 7 8
12. Я відчуваю себе втомленою	1 2 3 4 5 6 7 8
13. Я міцно стискаю зуби	1 2 3 4 5 6 7 8
14. Я не спокійна	1 2 3 4 5 6 7 8
15. Мені важко дихати, і (або) у мене раптово перехоплює подих	1 2 3 4 5 6 7 8
16. Я маю проблеми з травленням та з кишечником (болі, коліки, розлади або запори)	1 2 3 4 5 6 7 8
17. Я схвильована, стурбована або збентежена	1 2 3 4 5 6 7 8
18. Я легко лякаюся: шум або шурхіт змушує мене здригатися	1 2 3 4 5 6 7 8
19. Мені необхідно більш ніж півгодини для того, щоб заснути	1 2 3 4 5 6 7 8
20. Я збита з пантелику: мої думки сплутані; мені не вистачає зосередженості, і я не можу сконцентрувати уваги	1 2 3 4 5 6 7 8
21. У мене втомлений вигляд; мішки або круги під очима	1 2 3 4 5 6 7 8

22. Я відчуваю важкість на своїх плечах	1 2 3 4 5 6 7 8
23. Я стривожена. Мені необхідно постійно рухатися; я не можу встояти на одному місці	1 2 3 4 5 6 7 8
24. Мені важко контролювати свої вчинки, емоції або жести	1 2 3 4 5 6 7 8
25. Я напружена	1 2 3 4 5 6 7 8

Обробка методики і інтерпретація результатів. Підрахуйте суму балів з усіх питань. Чим вона більше, тим вище рівень вашого стресу. *Шкала оцінок:*

• менше 99 балів - низький рівень стресу;

• 100-125 балів - середній рівень стресу;

• більше 125 балів - високий рівень стресу. Найкраще вам зможуть допомогти впоратися зі стресовим станом, який виснажує нервову систему, знижує імунітет, є причиною появи психосоматичних хвороб, фахівці: психологи, психотерапевти, психіатри.

ДОДАТОК Д

Group Statistics

	groups	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Проф.Жит.	group1	30	7,4859	6,32747	2,10916
	group2	30	16,3274	15,41318	6,66803

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
Проф.Жит.	Equal variances assumed	13,446	,003	10,181	14	,000	84,03175	8,25418	4,32830	11,73520
	Equal variances not assumed			11,508	8,869	,000	84,03175	7,30222	9,47577	19,58772