

ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО
«ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД «МІЖРЕГІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ
УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ»
Навчально-науковий інститут психології та соціальних наук
Кафедра психології

Смолянець Софія Сергіївна
(прізвище, ім'я, по батькові студента в називному відмінку)

**Кваліфікаційна робота
на здобуття ступеня магістра**

на тему: **«Психологічна підтримка працівників
у кризових ситуаціях»**

Група ТУчр-8-24-М1ПС(2.03)
Спеціальність: 053 «Психологія»
Освітня програма: «Психологія»
Рівень вищої освіти: другий (магістерський)

*Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень.
Використання ідей, результатів, текстів інших авторів мають посилання на
відповідне джерело*

(підпис) Смолянець С. С.
(прізвище та ініціали)

Науковий керівник
к. психол. н., доцент Низовець О. М.
(посада, науковий ступінь, вчене звання)
(прізвище та ініціали)

(підпис)

Київ 2026 р.

ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО
«ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД «МІЖРЕГІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ
УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ»
Навчально-науковий інститут психології та соціальних наук
Кафедра психології

Рівень вищої освіти: другий (магістерський) рівень
Ступінь вищої освіти: магістр
Галузь знань: 05 СОЦІАЛЬНІ ТА ПОВЕДІНКОВІ НАУКИ
Спеціальність: 053 ПСИХОЛОГІЯ
Освітньо-професійна програма: «ПСИХОЛОГІЯ»
Освітня кваліфікація: магістр психології

Завдання
на кваліфікаційну роботу здобувача

Смолянець Софії Сергіївни
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема кваліфікаційної роботи:
Психологічна підтримка працівників у кризових ситуаціях
Керівник кваліфікаційної роботи
кандидат психологічних наук, доцент
(посада, науковий ступінь, вчене звання)
Низовець Олена Миколаївна
(прізвище, ім'я, по батькові)

2. Термін подання здобувачем кваліфікаційної роботи на попередній захист 08.05.2026 року
3. Вихідні дані до кваліфікаційної роботи (рекомендовані науковим керівником та відповідним методичним забезпеченням (окремі аспекти роботи, обсяги роботи): аналіз теоретичних засад психологічної адаптації та особливості професійної діяльності працівників у кризових ситуаціях; дослідження психологічних чинників та копінг-стратегій, що впливають на адаптацію працівників у стресових і кризових умовах; організація та проведення емпіричного дослідження психологічних особливостей професійної адаптації працівників, аналіз отриманих результатів; розробка, апробація та оцінка ефективності програми психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях.
4. Необхідний графічний та аналітичний матеріал за темою дослідження:
рисунки, таблиці, графіки, формули, розрахунки.
5. Календарний план виконання кваліфікаційної роботи

№ п/п	Назва етапів виконання кваліфікаційної роботи	Строки виконання		Примітки
		Планові	Фактичні	
1	2	3	4	5
	Вступ	12.01.26- 22.01.26		

	Розділ 1.	23.01.26- 23.02.26		
	Розділ 2.	24.02.26- 24.03.26		
	Розділ 3.	25.03.26- 25.04.26		
	Висновки	До 05.05.2026		

6. Дата видачі завдання 12.01.2026 р.

Здобувач (ка)

(підпис)

Смолянець С. С.
(прізвище та ініціали)

Науковий керівник

(підпис)

Низовець О. М.
(прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

Смолянець Софія Сергіївна. «Психологічна підтримка працівників у кризових ситуаціях». – Рукопис.

Кваліфікаційна робота на здобуття другого (магістерського) рівня вищої освіти Північноукраїнський інститут імені Героїв Крут ПрАТ «ВНЗ «МАУП». Чернігів, 2026.

Актуальність теми дослідження полягає в тому, що сучасний етап розвитку суспільства характеризується значною кількістю соціально-економічних, політичних та військових викликів, які істотно впливають на психоемоційний стан населення. Особливо вразливими до таких впливів є працівники торгових організацій, діяльність яких пов'язана з постійною взаємодією з клієнтами, високим рівнем відповідальності, інтенсивним робочим ритмом і необхідністю швидкого реагування на зміни зовнішнього середовища. У кризових умовах навантаження на таких працівників значно зростає, що актуалізує потребу у забезпеченні ефективної психологічної підтримки. Психологічна підтримка працівників у кризових ситуаціях виступає важливим чинником збереження їхнього психічного здоров'я, підтримання працездатності та забезпечення стабільності функціонування торгових організацій. Вона спрямована на підвищення рівня стресостійкості, розвиток внутрішніх ресурсів особистості, формування ефективних стратегій подолання труднощів та попередження негативних наслідків хронічного стресу, зокрема емоційного вигорання. Проблема адаптації працівників торгової сфери до діяльності в кризових умовах пов'язана не лише з набуттям професійних знань і навичок, а й із розвитком механізмів саморегуляції, здатністю контролювати емоційні стани, ефективно взаємодіяти з різними категоріями клієнтів та приймати рішення в умовах невизначеності.

Мета роботи – теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити психологічні особливості професійної адаптації працівників торгових організацій у кризових ситуаціях, визначити чинники її ефективності та розробити практичні рекомендації щодо вдосконалення системи психологічної підтримки в умовах професійної діяльності.

Методи дослідження: теоретичні: аналіз, порівняння, узагальнення та систематизація наукових джерел з проблем психологічної адаптації та підтримки працівників торгових організацій у кризових ситуаціях; емпіричні: опитування та тестування із застосуванням валідних психодіагностичних методик, математична статистика.

Ключові слова: адаптація особистості, професійна діяльність, кризові ситуації, працівник.

ANNOTATION

Smolianets Sofiia Serhiivna. «Psychological support for employees in crisis situations». – It's Manuscript.

Qualifying work for obtaining the second (master's) level of higher education - North Ukrainian Institute named after Heroes Krut PJSC «Interregional Academy of Personnel Management». Chernihiv, 2026.

The urgency of the research topic lies in the fact that the current stage of societal development is characterised by a significant number of socio-economic, political and military challenges, which have a substantial impact on the psychological and emotional state of the population. Employees of retail organisations are particularly vulnerable to such influences, as their work involves constant interaction with customers, a high level of responsibility, an intense work pace and the need to respond quickly to changes in the external environment. In crisis conditions, the burden on such employees increases significantly, highlighting the need for effective psychological support. Psychological support for employees in crisis situations is a key factor in preserving their mental health, maintaining their work capacity and ensuring the stable functioning of retail organisations. It is aimed at increasing stress resilience, developing personal internal resources, forming effective strategies for overcoming difficulties, and preventing the negative consequences of chronic stress, particularly emotional burnout. The challenge of helping retail staff adapt to working in crisis conditions is linked not only to acquiring professional knowledge and skills, but also to developing self-regulation mechanisms, the ability to manage emotional states, interact effectively with different types of customers, and make decisions in conditions of uncertainty.

The **purpose** of this study is to provide a theoretical basis for and empirically investigate the psychological characteristics of professional adaptation among employees of retail organisations in crisis situations, to identify the factors influencing its effectiveness, and to develop practical recommendations for improving the system of psychological support in the workplace.

Research **methods**: theoretical: analysis, comparison, generalisation and systematisation of scientific sources on the issues of psychological adaptation and support for employees of commercial organisations in crisis situations; empirical: surveys and testing using valid psychodiagnostic methods, mathematical statistics.

Keywords: *personal adaptation, professional activity, crisis situations, employee.*

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ПІДТРИМКИ ПРАЦІВНИКІВ У КРИЗОВИХ СИТУАЦІЯХ	
1.1 Теоретичні засади вивчення психологічної адаптації особистості в умовах професійної діяльності	11
1.2 Особливості професійної діяльності працівників у кризових ситуаціях	17
1.3 Теоретичні підходи до вивчення адаптаційних процесів у стресових і кризових умовах	23
Висновки до розділу 1	28
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ АДАПТАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ	
2.1 Організація і методи дослідження, характеристика вибірки та умов проведення	31
2.2 Аналіз результатів дослідження психологічних чинників професійної адаптації	37
Висновки до розділу 2	50
РОЗДІЛ 3. ПРОГРАМА ПСИХОЛОГІЧНОЇ ПІДТРИМКИ ПРАЦІВНИКІВ У КРИЗОВИХ СИТУАЦІЯХ	
3.1 Теоретичні засади розробки програми психологічної підтримки працівників	52
3.2 Структура та зміст програми психологічної підтримки працівників.....	55
3.3 Оцінка ефективності впровадження програми	63
Висновки до розділу 3	72
ВИСНОВКИ	74
СПИСОК ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ	78

ВСТУП

Актуальність дослідження. Сучасний етап розвитку суспільства характеризується значною кількістю соціально-економічних, політичних та військових викликів, які істотно впливають на психоемоційний стан населення. Особливо вразливими до таких впливів є працівники торгових організацій, діяльність яких пов'язана з постійною взаємодією з клієнтами, високим рівнем відповідальності, інтенсивним робочим ритмом і необхідністю швидкого реагування на зміни зовнішнього середовища. У кризових умовах навантаження на таких працівників значно зростає, що актуалізує потребу у забезпеченні ефективної психологічної підтримки.

Психологічна підтримка працівників у кризових ситуаціях виступає важливим чинником збереження їхнього психічного здоров'я, підтримання працездатності та забезпечення стабільності функціонування торгових організацій. Вона спрямована на підвищення рівня стресостійкості, розвиток внутрішніх ресурсів особистості, формування ефективних стратегій подолання труднощів та попередження негативних наслідків хронічного стресу, зокрема емоційного вигорання.

Проблема адаптації працівників торгової сфери до діяльності в кризових умовах пов'язана не лише з набуттям професійних знань і навичок, а й із розвитком механізмів саморегуляції, здатністю контролювати емоційні стани, ефективно взаємодіяти з різними категоріями клієнтів та приймати рішення в умовах невизначеності. В умовах воєнних дій, економічної нестабільності та соціальної напруженості ці вимоги суттєво посилюються, що робить питання психологічної підтримки працівників особливо актуальним.

У психологічній науці питання професійної адаптації, стресостійкості та психологічної підтримки особистості розглядалися у працях багатьох дослідників. Зокрема, проблеми соціально-психологічної підтримки та адаптації особистості аналізували А. Грись, В. Вовк, Ж. Вірна, В. Колесникова. Теоретичні аспекти адаптації в міждисциплінарному контексті розкриті у

дослідженнях О. Єрмоєнка; закономірності розвитку особистості у професійній діяльності вивчали М. Гринців, О. Горова, В. Кириченко. Питання адаптації в умовах соціальної нестабільності та криз досліджували В. Зливкова, Ю. Бохонкова, В. Пліско, С. Лукомська, О. Федан, акцентуючи увагу на стратегіях подолання стресу та розвитку резильєнтності. Проблематику копінг-стратегій висвітлювали Н. Володарська, О. Войцеховська, Ю. Снігур, Л. Карамушка.

Незважаючи на наявність значної кількості наукових праць, питання комплексного вивчення психологічної підтримки саме працівників торгових організацій у кризових ситуаціях залишається недостатньо розробленим. Особливої уваги потребує аналіз психологічних чинників адаптації цієї категорії працівників та розробка ефективних програм підтримки з урахуванням специфіки їхньої професійної діяльності.

Таким чином, актуальність обраної теми зумовлена сучасними соціальними викликами, необхідністю збереження психічного здоров'я працівників торгової сфери, підвищення ефективності їхньої професійної діяльності в умовах кризи, а також потребою у розробці науково обґрунтованих підходів до організації психологічної підтримки.

Вищенаведені аргументи зумовили вибір теми дослідження: «Психологічна підтримка працівників у кризових ситуаціях».

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити психологічні особливості професійної адаптації працівників торгових організацій у кризових ситуаціях, визначити чинники її ефективності та розробити практичні рекомендації щодо вдосконалення системи психологічної підтримки в умовах професійної діяльності.

Об'єкт дослідження – професійна адаптація працівників торгових організацій у кризових ситуаціях.

Предмет дослідження – психологічні чинники та особливості, що впливають на перебіг і результативність професійної адаптації працівників торгових організацій у кризових умовах.

З урахуванням мети дослідження було визначено такі **завдання**:

1. Проаналізувати теоретичні засади психологічної адаптації та особливості професійної діяльності працівників у кризових ситуаціях.
2. Дослідити психологічні чинники та копінг-стратегії, що впливають на адаптацію працівників у стресових і кризових умовах.
3. Організувати та провести емпіричне дослідження психологічних особливостей професійної адаптації працівників, здійснити аналіз отриманих результатів.
4. Розробити, апробувати та оцінити ефективність програми психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях.

З метою реалізації завдань кваліфікаційного дослідження було використано комплекс взаємодоповнюючих методів:

- **теоретичні методи:** аналіз, порівняння, узагальнення та систематизація наукових джерел з проблем психологічної адаптації та підтримки працівників торгових організацій у кризових ситуаціях;
- **емпіричні методи:** опитування та тестування із застосуванням валідних психодіагностичних методик, зокрема методики «Індекс стресу» (SCL-90-R), методики діагностики соціально-психологічної адаптації К. Роджерса і Р. Даймонда, а також копінг-тесту Р. Лазаруса і С. Фолкмана;
- **методи математичної статистики:** коефіцієнт лінійної кореляції Пірсона для виявлення взаємозв'язків між досліджуваними показниками.

Практичне значення дослідження полягає у можливості використання отриманих результатів для вдосконалення системи психологічної підтримки працівників торгових організацій, які здійснюють професійну діяльність у кризових умовах. Виявлені психологічні особливості адаптації можуть бути використані при розробці тренінгових програм, спрямованих на підвищення стресостійкості, розвиток навичок саморегуляції та профілактику емоційного вигорання персоналу.

Результати дослідження доцільно застосовувати у практиці управління персоналом торгових організацій, зокрема при створенні програм

психологічного супроводу, підготовці методичних рекомендацій для керівників та HR-фахівців, а також у системі професійного навчання і підвищення кваліфікації працівників.

Отже, отримані результати мають прикладне значення для організаційної психології та сфери управління персоналом, сприяючи підвищенню психологічної стійкості, професійної ефективності та готовності працівників до діяльності в умовах кризових ситуацій.

Організація і база дослідження. Емпіричний етап дослідження був спрямований на виявлення психологічних особливостей професійної адаптації та потреби у психологічній підтримці працівників торгових організацій у кризових умовах.

У дослідженні взяли участь 60 працівників ТОВ «Данко» віком від 30 до 45 років, які здійснюють професійну діяльність у сфері торгівлі. До вибірки увійшли працівники з різним досвідом роботи та посадовими обов'язками, що дозволило більш повно охарактеризувати досліджувані явища. Збір емпіричних даних здійснювався в онлайн-форматі за допомогою спеціально розроблених Google-форм, що забезпечило оперативність отримання результатів і зручність участі для респондентів. Участь у дослідженні була добровільною, при цьому всім учасникам було гарантовано анонімність та конфіденційність отриманої інформації.

Структура роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, списку використаних джерел та додатків.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ПІДТРИМКИ ПРАЦІВНИКІВ У КРИЗОВИХ СИТУАЦІЯХ

1.1 Теоретичні засади вивчення психологічної адаптації особистості в умовах професійної діяльності

Професійна адаптація є важливою складовою процесу професійного становлення особистості, що відображає складну взаємодію працівника з новим соціально-професійним середовищем. У психологічній науці вона розглядається як динамічний процес пристосування індивіда до умов праці, професійних ролей, вимог організації та особливостей колективної взаємодії, що забезпечує ефективне виконання професійних функцій і гармонійний розвиток особистості (Ж. Вірна) [11].

Поняття «адаптація» (від лат. *adaptatio* — пристосування) у загальнонауковому значенні трактується як процес і результат пристосування до змін зовнішнього середовища (В. Вовк) [13]. У психологічному аспекті це поняття набуває ширшого змісту, охоплюючи когнітивні, емоційні, соціальні та поведінкові компоненти взаємодії особистості з умовами діяльності.

Згідно з підходом В. Кириченка, професійна адаптація визначається як процес входження працівника в професійне середовище, засвоєння норм, цінностей і змісту діяльності, а також формування поведінкових моделей, необхідних для ефективного виконання трудових обов'язків. У діяльності працівників торгових організацій це проявляється у здатності швидко пристосовуватися до динамічних умов ринку, інтенсивної комунікації з клієнтами та підвищеного емоційного навантаження.

Відповідно до підходів Американської психологічної асоціації, адаптивність розглядається як здатність особистості адекватно реагувати на зміни середовища та гнучко змінювати власну поведінку залежно від ситуації. Подальші дослідження уточнюють це визначення, включаючи до нього також

емоційний компонент поряд із когнітивним і поведінковим. Таким чином, адаптивність передбачає здатність до когнітивної перебудови, варіативності поведінки та ефективної емоційної регуляції в умовах нестабільності та невизначеності.

Професійна адаптація розглядається як процес, що включає не лише пристосування до зовнішніх умов діяльності, а й внутрішню трансформацію особистості (В. Колесникова) [33]. Для працівників торгових організацій це має особливе значення, оскільки їх професійна діяльність пов'язана з високим рівнем стресу, необхідністю оперативного прийняття рішень та постійною взаємодією з клієнтами. В умовах кризових ситуацій ці вимоги посилюються, що обумовлює підвищену потребу у розвитку стресостійкості та навичок саморегуляції.

У сучасній психології виділяють декілька підходів до розуміння професійної адаптації:

1. **Біопсихологічний підхід** розглядає адаптацію як механізм підтримання психічної рівноваги в умовах професійного навантаження, акцентуючи увагу на стресових реакціях і копінг-стратегіях (О. Єрмоєнко) [25].

2. **Соціально-психологічний підхід** підкреслює роль міжособистісних відносин, стилю керівництва та групових норм у процесі адаптації працівника (Ю. Бохонкова, В. Пліско) [6].

3. **Особистісно-діяльнісний підхід** акцентує увагу на активній ролі особистості у процесі адаптації, яка не лише пристосовується, а й трансформує середовище відповідно до власних потреб (О. Войцеховська) [12].

4. **Когнітивно-поведінковий підхід** зосереджується на особливостях сприйняття професійних ситуацій і формуванні адаптивних моделей поведінки (О. Горова) [19].

Структура професійної адаптації є багаторівневою і включає такі компоненти (М. Гринців) [20]:

- психофізіологічний рівень — пристосування до умов праці та

навантаження;

- соціально-психологічний — інтеграція в колектив і прийняття норм організації;
- професійно-діяльнісний — оволодіння професійними навичками;
- особистісний — формування професійної ідентичності та мотивації.

Отже, професійна адаптація є складним багаторівневим процесом, що охоплює різні аспекти взаємодії працівника з професійним середовищем. Її ефективність визначається як індивідуальними характеристиками особистості, так і умовами організації праці, що набуває особливого значення в контексті психологічної підтримки працівників торгових організацій у кризових ситуаціях.

У процесі професійної адаптації зазвичай виокремлюють кілька послідовних етапів (О. Низовець-Кропта) [46]:

1. **Орієнтаційний етап** – первинне ознайомлення працівника з умовами професійної діяльності, вимогами організації, особливостями колективу та функціональними обов’язками.
2. **Етап початкової адаптації** – набуття першого практичного досвіду виконання професійних завдань, формування базових навичок і моделей поведінки.
3. **Період стабілізації** – досягнення належного рівня професійної компетентності, формування відчуття впевненості, зниження рівня напруження та встановлення емоційного комфорту.
4. **Етап професійної інтеграції** – повне прийняття професійної ролі, формування стійкої професійної ідентичності та включення в організаційну культуру.

Ефективність професійної адаптації працівників торгових організацій визначається сукупністю психологічних чинників, які впливають на швидкість і якість їхнього входження у професійне середовище. Ці чинники забезпечують не лише пристосування до умов діяльності, а й збереження внутрішньої

рівноваги, мотивації та продуктивності в умовах підвищеного навантаження.

До найбільш значущих груп чинників належать:

1. **Мотиваційні чинники.** Визначають рівень зацікавленості працівника у професійній діяльності, спрямованість на досягнення результату та самореалізацію. Високий рівень мотивації сприяє активності, подоланню труднощів і підвищує задоволеність роботою.

2. **Когнітивні чинники.** Охоплюють особливості мислення, сприймання, уваги та пам'яті, а також здатність аналізувати ситуації та приймати обґрунтовані рішення. Для працівників торгової сфери особливо важливою є гнучкість мислення та здатність швидко реагувати на зміну умов.

3. **Емоційно-вольові чинники.** Включають стресостійкість, самоконтроль, емоційну стабільність і здатність долати напруження. Розвинена емоційна саморегуляція сприяє запобіганню професійному вигоранню та підтриманню ефективності діяльності в кризових ситуаціях.

4. **Соціально-комунікативні чинники.** Передбачають здатність до ефективної взаємодії з колегами, керівництвом і клієнтами, розвиток емпатії, толерантності та комунікативної гнучкості. У сфері торгівлі цей компонент є одним із ключових, оскільки успішність діяльності значною мірою залежить від якості міжособистісного спілкування.

5. **Особистісні чинники.** Охоплюють самооцінку, рівень самоприйняття, відповідальність, ціннісні орієнтації та мотивацію до професійного розвитку. Високий рівень внутрішньої впевненості сприяє формуванню стійкої професійної позиції.

6. **Організаційно-середовищні чинники.** Включають умови праці, стиль управління, психологічний клімат у колективі та рівень підтримки з боку керівництва. Сприятливе середовище значно полегшує процес адаптації, тоді як несприятливі умови можуть його ускладнювати.

Отже, професійна адаптація працівників торгових організацій розглядається як комплексний процес засвоєння професійної діяльності, що передбачає не лише оволодіння її змістом, але й пристосування до

організаційних умов та соціального середовища. Її ефективність визначається взаємодією внутрішніх (індивідуально-психологічних) і зовнішніх чинників. До зовнішніх належать особливості професійних завдань, організаційна структура, умови праці та психологічний клімат колективу. Сукупність цих чинників формує середовище, в якому відбувається становлення професійної компетентності та успішна адаптація працівника.

На думку В. Піддячного, внутрішні чинники професійної адаптації визначаються передусім індивідуальними ресурсами особистості. До них належать рівень адаптаційного потенціалу, сформованість здатності гнучко реагувати на зміни та змінювати поведінку відповідно до нових умов, а також узгодженість мотивації професійної діяльності з її змістом і вимогами [50]. Інакше кажучи, ефективність адаптації значною мірою залежить від внутрішньої готовності працівника до професійного розвитку, його стійкості до труднощів і здатності поєднувати власні цілі з вимогами професійного середовища.

До зовнішніх чинників, що впливають на процес професійної адаптації, дослідники відносять особливості організації праці, її зміст, цілі, засоби реалізації та рівень технологічного забезпечення. Важливу роль відіграють також соціально-економічні умови, в яких здійснюється професійна діяльність, оскільки вони формують загальний контекст професійної поведінки та ставлення до роботи. У сучасних умовах в Україні, зумовлених військовими подіями, ці фактори суттєво ускладнюються, що призводить до зростання психологічного навантаження на працівників, зокрема у сфері торгівлі. Не менш значущими є міжособистісні відносини в колективі, рівень психологічної підтримки та неформальні соціальні зв'язки, які безпосередньо впливають на успішність адаптації.

Особливої уваги потребує адаптація працівників, професійна діяльність яких пов'язана з постійною взаємодією з людьми в умовах підвищеного емоційного напруження. У сфері торгівлі це проявляється у необхідності постійного контакту з клієнтами, вирішення конфліктних ситуацій та роботи в

умовах нестабільності. Як зазначає Т. Гаврилюк, у подібних умовах адаптаційні процеси ускладнюються високим рівнем емоційного навантаження, ризиком розвитку професійного вигорання, а також потребою збереження емоційної рівноваги та доброзичливого ставлення до інших [15]. Це обумовлює необхідність впровадження ефективної психологічної підтримки працівників.

Отже, професійна адаптація працівників торгових організацій є складним багатовимірним процесом, який охоплює когнітивні, емоційні, поведінкові та соціальні аспекти функціонування особистості в умовах професійної діяльності. Вона виступає не лише показником успішності професійного становлення, а й важливим чинником особистісного розвитку, самореалізації та психологічного благополуччя працівника. Ефективність цього процесу визначається взаємодією внутрішніх (психологічних) і зовнішніх (організаційних) чинників, збалансоване поєднання яких забезпечує формування стійкого, продуктивного та психологічно адаптованого фахівця.

У ході теоретичного аналізу встановлено, що професійна адаптація є складним, багаторівневим і динамічним процесом, який відображає взаємодію особистості працівника з умовами професійного середовища. Вона охоплює когнітивні, емоційні, поведінкові та соціальні аспекти функціонування індивіда і забезпечує ефективне виконання професійної діяльності.

З'ясовано, що адаптація працівників торгових організацій має свої специфічні особливості, зумовлені високим рівнем комунікативного навантаження, необхідністю швидкого реагування на змінні умови діяльності та постійною взаємодією з клієнтами. У кризових ситуаціях ці фактори посилюються, що підвищує значущість психологічної підтримки та розвитку стресостійкості.

Визначено, що процес професійної адаптації проходить через послідовні етапи: орієнтацію, початкову адаптацію, стабілізацію та професійну інтеграцію, кожен з яких характеризується специфічними завданнями та рівнем включеності працівника у професійне середовище.

Обґрунтовано, що ефективність адаптації залежить від взаємодії

внутрішніх (мотиваційних, когнітивних, емоційно-вольових, особистісних) та зовнішніх (організаційних, соціально-економічних, міжособистісних) чинників. Особливу роль відіграють індивідуальні ресурси особистості, здатність до саморегуляції, а також сприятливий психологічний клімат у колективі.

Таким чином, професійна адаптація працівників торгових організацій виступає важливою умовою їх ефективної діяльності та психологічного благополуччя, а її оптимізація вимагає цілеспрямованої організації системи психологічної підтримки, особливо в умовах кризових ситуацій.

1.2 Особливості професійної діяльності працівників у кризових ситуаціях

Сучасний етап розвитку України характеризується складними та драматичними подіями, пов'язаними з військовими конфліктами, що розпочалися у 2014 році, а також повномасштабним вторгненням у 2022 році. Ці події спричинили значні людські втрати, масове внутрішнє та зовнішнє переміщення населення, а також суттєві економічні та соціальні труднощі. Усе це призвело до підвищення рівня психологічного напруження в суспільстві, зростання тривожності, невизначеності та емоційної нестабільності.

У таких умовах працівники торгових організацій опиняються в ситуації підвищеного професійного навантаження, оскільки їх діяльність пов'язана з безпосередньою взаємодією з населенням, яке перебуває у стані стресу. Постійні економічні зміни, зниження платоспроможності клієнтів, перебої з постачанням товарів, а також загрози безпеці створюють додаткові труднощі у професійній діяльності. Це зумовлює необхідність швидкого реагування, високої гнучкості поведінки та здатності ефективно функціонувати в умовах невизначеності. У зв'язку з цим значно зростає потреба у психологічній підтримці працівників, спрямованій на збереження їхнього психоемоційного стану та професійної ефективності.

Адаптація в умовах кризи розглядається як тривалий і активний процес

пристосування особистості до змін соціального середовища (Л. Дворніченко) [23]. Водночас, за Д. Іглменом, вона полягає у здатності індивіда змінювати поведінку та діяльність відповідно до нових умов за допомогою фізіологічних, психологічних і соціальних механізмів, що забезпечують ефективне функціонування в нестандартних ситуаціях [23]. Я. Сікора пропонує оцінювати адаптацію через співвідношення адаптивних і дезадаптивних проявів, що відображає ступінь відповідності між поставленими цілями та досягнутими результатами діяльності [60].

Аналіз наукових підходів дозволяє стверджувати, що професійна адаптація працівників у кризових умовах має багатокomпонентний характер і включає особистісний, когнітивний та мотиваційний аспекти. Особистісний компонент пов'язаний із розвитком індивідуальних якостей і здатністю до саморегуляції; когнітивний — із засвоєнням нових знань, умінь і навичок; мотиваційний — із підтримкою професійної активності та орієнтацією на результативність діяльності.

У періоди соціальної нестабільності та воєнних подій процес адаптації працівників торгової сфери ускладнюється через вплив зовнішніх стресорів і внутрішніх емоційних переживань. Вони змушені змінювати власні поведінкові стратегії, пристосовуватися до нових умов праці та реагувати на постійні соціально-економічні зміни. Як зазначає В. Піддячний, такі процеси супроводжуються трансформацією ціннісних орієнтацій, змінами у сприйнятті професійної діяльності та підвищенням психологічного навантаження [50]. При цьому ефективність діяльності працівника значною мірою залежить від його особистісних характеристик і здатності до внутрішньої саморегуляції [50].

Важливу роль у професійній діяльності працівників торгових організацій відіграють соціально-комунікативні навички, зокрема здатність до емпатії. Як зазначає Н. Чепелєва, емпатія дозволяє краще розуміти емоційний стан іншої людини та адекватно реагувати на її переживання. У сфері торгівлі це проявляється у здатності враховувати потреби клієнтів, ефективно вирішувати конфліктні ситуації та підтримувати позитивний психологічний клімат

взаємодії [64].

Разом із тим, тривале перебування в умовах підвищеного емоційного навантаження може негативно впливати на психічний стан працівників. Дослідження показують, що постійна взаємодія з людьми у стані стресу може призводити до розвитку емоційного виснаження, підвищеної дратівливості, зниження мотивації, апатії та психосоматичних порушень [64]. Подібні стани є проявами професійного вигорання, що значно знижує ефективність діяльності.

Надмірна емоційна залученість у професійну діяльність може також ускладнювати комунікацію, спричиняти помилки у сприйнятті клієнтів і знижувати якість обслуговування. За відсутності своєчасної психологічної підтримки це може призвести до погіршення професійної діяльності та особистісного стану працівника. Як підкреслює Л. Карамушка, ігнорування таких проблем може мати негативні наслідки для професійної ефективності та психологічного благополуччя особистості.

У сучасних умовах професійна адаптація працівників розглядається як процес їх інтеграції в оновлене професійне середовище, яке характеризується появою нових, часто складних умов діяльності та взаємодії з клієнтами. У сфері торгівлі до таких умов належать підвищений рівень психологічного напруження, необхідність роботи з клієнтами, які перебувають у стані стресу або переживають втрати, нестабільність попиту, а також потреба у швидкому реагуванні на кризові зміни. Подібно до умов, описаних О. Чуйко, це може включати роботу в умовах постійної невизначеності, підвищеного ризику та необхідності емоційної стійкості [65].

У процесі професійної адаптації особливе значення має когнітивний компонент, який забезпечує розвиток нових підходів до діяльності та розширення професійних умінь і навичок. За І. Чухрієм, цей аспект проявляється у здатності особистості усвідомлювати особливості професійного середовища, оцінювати власні можливості та прагнути до професійного зростання. Він включає систему знань про ефективну комунікацію, загальнокультурну обізнаність, а також перцептивно-рефлексивні вміння, що

дозволяють адекватно розуміти поведінку й емоційні стани інших людей [66].

Особливості поведінки працівника в процесі професійного спілкування значною мірою залежать від того, як він інтерпретує дії співрозмовника. У разі сприйняття поведінки клієнта як агресивної або такої, що має намір завдати шкоди, можуть виникати негативні емоційні реакції, які призводять до фрустрації. У такому стані знижується здатність до самоконтролю, що негативно впливає на якість взаємодії з клієнтами та ефективність професійної діяльності.

Важливим компонентом професійної адаптації є також мотиваційний аспект, який, за І. Тарасенко та Т. Ткачук, пов'язаний із відчуттям власної ефективності та здатністю досягати результатів у діяльності. Працівники, які усвідомлюють свої професійні можливості, зазвичай проявляють більшу наполегливість, зацікавленість у роботі та готовність долати труднощі, активно шукаючи нові способи вирішення проблем. Високий рівень самоефективності сприяє мобілізації внутрішніх ресурсів і підвищує результативність діяльності.

Ефективність професійної діяльності працівників торгових організацій оцінюється через якість обслуговування клієнтів, рівень продажів, здатність вирішувати конфліктні ситуації та підтримувати позитивний імідж організації. Отже, результативність виступає важливим показником адаптації, який відображає здатність працівника ефективно діяти в умовах професійного навантаження.

Поняття самоефективності, як зазначає Ю. Шинкаренко, є складовою самосвідомості особистості та відображає усвідомлення власної компетентності й здатності до успішної діяльності. Воно формує основу самоповаги та визначає вибір ефективних стратегій поведінки [44]. Високий рівень самоефективності сприяє більш впевненому прийняттю рішень, здатності прогнозувати результати діяльності та обирати оптимальні шляхи досягнення поставлених цілей.

Формування самоефективності пов'язане з розвитком рефлексії, здатності до стратегічного мислення та управління власною діяльністю. Дослідження

показують, що високий рівень самоефективності виконує захисну функцію, знижуючи вплив стресу та запобігаючи професійному вигоранню.

Наукові дослідження (Гринців М. В.) підтверджують наявність позитивного зв'язку між рівнем усвідомлення власної професійної компетентності та зниженням рівня стресу, емоційного виснаження та вигорання [20]. Працівники, які впевнені у власних можливостях, легше адаптуються до складних умов діяльності та демонструють вищу ефективність.

Водночас у кризових умовах спостерігається зниження рівня впевненості, креативності та мотивації до діяльності, що пов'язано з високим рівнем невизначеності та стресу. Як зазначає Т. Гаврилюк, тривалий вплив кризових факторів може призводити до зниження віри у власні можливості та очікування успіху [15]. У цьому контексті Ж. Вірна підкреслює важливість підтримання відчуття ефективності, розвитку креативності та можливостей самореалізації як умов відновлення психологічного благополуччя [11].

Таким чином, професійна адаптація працівників торгових організацій у кризових ситуаціях є складним багатокomпонентним процесом, який включає особистісний, когнітивний та мотиваційний аспекти. Особистісний компонент проявляється у здатності працівника змінювати власні реакції та поведінку відповідно до нових умов діяльності; когнітивний — у розвитку знань, навичок і здатності розуміти поведінку інших; мотиваційний — у формуванні високого рівня самоефективності та орієнтації на результат. Їх гармонійна взаємодія забезпечує ефективну професійну діяльність і психологічну стійкість у кризових умовах.

Особливе значення у процесі професійної адаптації працівників торгових організацій має рівень їхньої самоефективності, який забезпечує стійкість до впливу стресових факторів, запобігає розвитку професійного вигорання, сприяє підвищенню результативності діяльності та формуванню життестійкості. Високий рівень самоефективності дозволяє працівникам ефективніше взаємодіяти з клієнтами, зберігати емоційну рівновагу та адаптуватися до змінних умов професійного середовища. В умовах сучасних викликів,

пов'язаних із воєнними подіями та соціально-економічною нестабільністю, особливого значення набувають психологічна компетентність, емпатійність та здатність до використання адаптивних стратегій поведінки, що є необхідними для успішного виконання професійних обов'язків і підтримки психологічного благополуччя як самих працівників, так і клієнтів.

Отже, ефективна професійна адаптація працівників торгових організацій передбачає комплексний розвиток особистісних, когнітивних та мотиваційних компонентів. Їх збалансоване поєднання забезпечує здатність до саморегуляції, подолання складних і стресових ситуацій, підтримання високого рівня професійної ефективності, а також збереження психоемоційного благополуччя в умовах кризових ситуацій.

У результаті аналізу встановлено, що професійна діяльність працівників торгових організацій у кризових ситуаціях характеризується підвищеним рівнем психологічного навантаження, невизначеністю умов праці та необхідністю постійної взаємодії з клієнтами, які перебувають у стані стресу. Це зумовлює зростання вимог до емоційної стійкості, гнучкості поведінки та здатності ефективно функціонувати в умовах нестабільності.

З'ясовано, що професійна адаптація працівників у кризових умовах має багатокomпонентний характер і включає особистісний, когнітивний та мотиваційний аспекти. Особистісний компонент пов'язаний із здатністю до саморегуляції та адаптації поведінки; когнітивний — із розвитком професійних знань, умінь і навичок; мотиваційний — із підтримкою активності, зацікавленості у діяльності та орієнтації на досягнення результату.

Визначено, що важливу роль у забезпеченні ефективності професійної діяльності відіграє рівень самоефективності працівників, який сприяє підвищенню впевненості у власних можливостях, зниженню рівня стресу та запобіганню професійному вигоранню. Водночас недостатній рівень психологічних ресурсів може призводити до емоційного виснаження, зниження продуктивності та погіршення якості професійної взаємодії.

Обґрунтовано, що в умовах сучасних кризових викликів особливого

значення набувають психологічна компетентність, розвиток емпатії та використання ефективних копінг-стратегій. Це зумовлює необхідність впровадження системної психологічної підтримки працівників торгових організацій як важливого чинника їхньої успішної адаптації, збереження психічного здоров'я та забезпечення стабільності професійної діяльності.

1.3 Теоретичні підходи до вивчення адаптаційних процесів у стресових і кризових умовах

У сучасній психологічній науці адаптаційні копінг-стратегії розглядаються як система свідомих і несвідомих способів, за допомогою яких особистість регулює свої емоційні, когнітивні та поведінкові реакції у відповідь на вплив стресових і кризових чинників. Копінг (від англ. *to cope* — справлятися, долати) виступає ключовим механізмом психологічної адаптації, який дозволяє знижувати негативний вплив стресу, підтримувати психічне здоров'я та зберігати ефективність професійної діяльності.

Ефективність використання копінг-стратегій залежить від низки факторів, серед яких особливе місце займають індивідуально-психологічні характеристики особистості, рівень мотивації, емоційна стійкість, професійний досвід, а також умови зовнішнього середовища. У кризових ситуаціях, зокрема в умовах воєнних дій або економічної нестабільності, значення цих стратегій суттєво зростає, оскільки саме здатність до адаптивного реагування визначає не лише психологічний стан працівника, а й ефективність його професійної діяльності.

Сучасні соціальні умови створюють значні труднощі для професійної діяльності працівників, зокрема у сфері торгівлі. Як зазначає В. Вовк, постійний вплив стресогенних факторів, пов'язаних із загрозою безпеці, невизначеністю майбутнього, соціально-економічною нестабільністю, негативно впливає на психологічний стан особистості та ускладнює процес її

адаптації [13].

На думку Н. Володарської, адаптаційні копінг-стратегії слід розглядати як комплексний процес активного регулювання психічних і поведінкових реакцій у відповідь на змінні умови середовища, що визначаються специфікою професійної діяльності [14]. У цьому контексті ефективність адаптації працівників торгових організацій залежить як від зовнішніх умов діяльності, так і від внутрішніх ресурсів особистості, серед яких важливе місце займають саморегуляція, рефлексія, здатність до саморозвитку та професійного вдосконалення (Л. Дворніченко) [23].

Для успішної адаптації важливим є залучення всіх ресурсів особистості, включаючи психофізіологічні можливості та рівень готовності до виконання професійних обов'язків. Особистісний аспект адаптації включає такі складові [23]:

1. індивідуально-психологічні особливості (темперамент, характер, рівень тривожності, комунікабельність);
2. здібності, що забезпечують ефективність професійної діяльності;
3. рівень розвитку самосвідомості та адекватної самооцінки;
4. сформованість рефлексії та навичок саморегуляції.

У кризових умовах особливого значення набуває здатність працівників до саморегуляції, контролю емоційних реакцій та підтримання позитивного ставлення до професійної діяльності. Саме ці якості забезпечують ефективне функціонування в умовах підвищеного навантаження та нестабільності [23].

Разом із тим, сучасні реалії, пов'язані з воєнними подіями та економічною нестабільністю, значно ускладнюють процес професійної адаптації, підвищуючи ризик розвитку стресу та професійного вигорання, що негативно впливає на ефективність діяльності працівників. У зв'язку з цим особливої актуальності набуває організація психологічної підтримки, спрямованої на формування ефективних копінг-стратегій.

Адаптаційні копінг-стратегії можна класифікувати на кілька основних груп:

- **Емоційно-орієнтовані стратегії** спрямовані на регуляцію емоційного стану та включають техніки релаксації, дихальні вправи, ведення щоденника емоцій, використання творчих методів самовираження.
- **Проблемно-орієнтовані стратегії** передбачають активне вирішення проблемних ситуацій через планування діяльності, аналіз ситуації, розподіл завдань і професійне вдосконалення (Л. Карамушка) [28].
- **Соціально-орієнтовані стратегії** базуються на взаємодії з іншими людьми, отриманні підтримки від колег, керівництва або близького оточення.
- **Когнітивно-перцептивні стратегії** пов'язані зі зміною способів мислення, формуванням позитивних установок і переоцінкою складних ситуацій [28].
- **Поведінкові стратегії** включають організацію режиму праці та відпочинку, підтримання здорового способу життя, фізичну активність і творчі заняття.

Крім того, важливу роль відіграють процеси рефлексії та самоспостереження, які дозволяють працівникам аналізувати власні дії, емоції та результати діяльності. Використання таких методів, як ведення професійного щоденника, участь у супервізіях і самооцінка, сприяє розвитку саморегуляції та підвищенню стійкості до стресу [28].

Важливою складовою адаптаційних процесів є стратегія цілеспрямованого відновлення ресурсів, яка, за В. Піддячним, передбачає використання різноманітних активностей, спрямованих на відновлення фізичних, емоційних і когнітивних можливостей працівника. До таких заходів можна віднести короткі перерви протягом робочого дня, активний відпочинок, перебування на природі, медитативні практики, участь у тренінгах особистісного розвитку та використання релаксаційних технік. Реалізація цих підходів сприяє підтриманню високого рівня працездатності та запобігає розвитку професійного вигорання [50].

Не менш важливими є духовно-орієнтовані та смислосереджені копінг-стратегії, які передбачають звернення до системи цінностей особистості,

моральних переконань і пошук сенсу у професійній діяльності. Такі підходи допомагають працівникам зберігати внутрішню стійкість, підтримують відчуття значущості власної діяльності та сприяють мотивації до подальшого професійного розвитку навіть у складних умовах.

Окрему групу становлять стратегії соціальної та професійної підтримки, які включають взаємодію з колегами, обмін досвідом, участь у професійних обговореннях, навчання новим підходам до роботи з клієнтами у стресових ситуаціях. За Л. Карамушкою та Ю. Снігур, використання таких стратегій сприяє отриманню емоційної підтримки, підвищує впевненість у власних діях і забезпечує безперервний професійний розвиток працівників [28].

У сучасних умовах особливої актуальності набуває проблема адаптації працівників, діяльність яких пов'язана з постійною взаємодією з людьми, що перебувають у складному емоційному стані. У сфері торгівлі це проявляється у необхідності обслуговування клієнтів, які можуть демонструвати підвищену тривожність, роздратованість або фрустрацію. Така взаємодія створює додаткове психологічне навантаження, що вимагає значних ресурсів для його подолання та підтримання професійної ефективності. Подібно до висновків О. Хуртенка та І. Якимчука, це обумовлює необхідність пошуку нових підходів до професійної адаптації та психологічного супроводу працівників [63].

Важливим елементом психологічної підтримки є організація системи професійного супроводу персоналу, яка може включати консультації, тренінги, обговорення складних ситуацій та інші форми підтримки. Як зазначає В. Кириченко, такі заходи сприяють не лише підвищенню професійної компетентності, але й допомагають працівникам долати емоційне виснаження, запобігати вигоранню та підтримувати психологічну стійкість у складних умовах діяльності [28].

У разі необхідності можуть застосовуватися спеціалізовані форми підтримки, спрямовані на подолання наслідків сильного емоційного напруження, що виникає після складних професійних ситуацій. Ефективність таких заходів значно підвищується за умови їх регулярного та системного

впровадження.

Варто зазначити, що сучасні підходи до організації психологічної підтримки працівників потребують подальшого розвитку та вдосконалення. Дослідження О. Низовець-Кропоти [46] свідчать про необхідність уточнення методологічних основ, розробки нових методів і практичних інструментів, які дозволять підвищити ефективність психологічного супроводу персоналу в умовах кризи.

Застосування різних груп копінг-стратегій у комплексі сприяє формуванню стійкого адаптаційного потенціалу працівників, забезпечує ефективне функціонування в умовах стресу та знижує ризик розвитку емоційного виснаження.

Отже, проведений теоретичний аналіз свідчить, що професійна діяльність працівників торгових організацій у кризових умовах потребує активного використання адаптаційних копінг-стратегій. До основних із них належать емоційно-орієнтовані, проблемно-орієнтовані, соціально-орієнтовані, когнітивні, поведінкові, рефлексивні, ресурсно-відновлювальні та смислососереджені стратегії.

Комплексне використання цих підходів забезпечує підвищення рівня стресостійкості, розвиток навичок саморегуляції, підтримання мотивації та ефективності діяльності. Особливе значення при цьому мають соціальні та організаційні ресурси підтримки, які сприяють збереженню психологічного здоров'я працівників та підвищенню якості їх професійної діяльності.

Таким чином, адаптаційні копінг-стратегії виступають важливим елементом професійної діяльності працівників торгових організацій у кризових ситуаціях, забезпечуючи баланс між вимогами професійного середовища та збереженням психоемоційного благополуччя особистості.

У результаті теоретичного аналізу встановлено, що адаптаційні копінг-стратегії є ключовим механізмом психологічної адаптації особистості до стресових і кризових умов. Вони забезпечують регуляцію емоційних, когнітивних і поведінкових реакцій, сприяють зниженню негативного впливу

стресових факторів та підтриманню психічного здоров'я працівників.

З'ясовано, що ефективність копінг-стратегій залежить від комплексу внутрішніх і зовнішніх чинників, зокрема індивідуально-психологічних особливостей, рівня саморегуляції, мотивації, професійного досвіду, а також умов професійного середовища. У кризових ситуаціях значення цих чинників зростає, оскільки вони визначають здатність працівника до адаптивного реагування та збереження професійної ефективності.

Визначено, що основними групами адаптаційних копінг-стратегій є емоційно-орієнтовані, проблемно-орієнтовані, соціально-орієнтовані, когнітивні, поведінкові, рефлексивні, ресурсно-відновлювальні та смислососереджені стратегії. Їх комплексне використання сприяє формуванню стійкого адаптаційного потенціалу, розвитку навичок саморегуляції та підвищенню стресостійкості працівників.

Обґрунтовано, що в умовах сучасних кризових викликів особливого значення набуває організація системної психологічної підтримки працівників торгових організацій, яка включає розвиток професійних і особистісних ресурсів, використання ефективних копінг-стратегій та залучення соціальних і організаційних форм підтримки.

Таким чином, адаптаційні копінг-стратегії виступають важливим чинником забезпечення ефективної професійної діяльності працівників у кризових умовах, сприяють збереженню їхнього психоемоційного благополуччя та підвищенню загального рівня професійної адаптації.

Висновки до розділу 1

У результаті проведеного теоретичного аналізу встановлено, що проблема психологічної підтримки працівників торгових організацій у кризових ситуаціях є актуальною та багатогранною, зумовленою сучасними соціально-економічними й воєнними викликами. В умовах підвищеної нестабільності професійна діяльність працівників супроводжується значним

емоційним навантаженням, що потребує розвитку ефективних механізмів психологічної адаптації.

З'ясовано, що професійна адаптація є складним, динамічним і багаторівневим процесом, який охоплює психофізіологічний, соціально-психологічний, професійно-діяльнісний та особистісний аспекти. Вона забезпечує ефективне входження працівника у професійне середовище, формування необхідних навичок, прийняття професійної ролі та підтримання психологічного благополуччя.

Визначено, що діяльність працівників торгових організацій у кризових умовах характеризується високим рівнем стресу, необхідністю постійної комунікації з клієнтами, швидкого прийняття рішень та адаптації до змінних умов. Це зумовлює підвищені вимоги до розвитку емоційної стійкості, гнучкості поведінки, комунікативних навичок та здатності до саморегуляції.

Доведено, що ефективність професійної адаптації залежить від взаємодії внутрішніх (мотиваційних, когнітивних, емоційно-вольових, особистісних) і зовнішніх (організаційних, соціально-економічних, міжособистісних) чинників. Особливу роль відіграють рівень самоефективності, розвиток рефлексії, здатність до саморегуляції та наявність сприятливого психологічного клімату в колективі.

Обґрунтовано, що в умовах стресу та кризи ключовим механізмом адаптації виступають копінг-стратегії, які забезпечують регуляцію емоційного стану, підтримання працездатності та запобігання професійному вигоранню. Найбільш ефективними є емоційно-орієнтовані, проблемно-орієнтовані, соціально-орієнтовані, когнітивні, поведінкові, рефлексивні, ресурсно-відновлювальні та смислосереджені стратегії.

Встановлено, що комплексне використання зазначених стратегій сприяє формуванню стійкого адаптаційного потенціалу працівників, підвищує їхню стресостійкість, забезпечує ефективне виконання професійних обов'язків і збереження психоемоційного здоров'я.

Таким чином, теоретичний аналіз підтвердив необхідність розробки та

впровадження системної програми психологічної підтримки працівників торгових організацій, спрямованої на розвиток адаптаційних ресурсів, формування ефективних копінг-стратегій і підвищення рівня професійної адаптації в умовах кризових ситуацій.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ АДАПТАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ

2.1 Організація і методи дослідження, характеристика вибірки та умов проведення

Важливим етапом будь-якого наукового дослідження є його чітка організація, визначення логіки проведення, етапів та відповідного методичного забезпечення. Саме це забезпечує наукову обґрунтованість, достовірність і валідність отриманих результатів. У даному підрозділі представлено загальну структуру емпіричного дослідження, а також описано використаний методичний інструментарій.

Емпіричне дослідження було спрямоване на виявлення психологічних особливостей професійної адаптації працівників торгових організацій, які здійснюють діяльність в умовах підвищеного стресу та кризових ситуацій. Особливу увагу приділено формуванню вибірки, оскільки її репрезентативність безпосередньо впливає на достовірність отриманих результатів.

До складу вибірки увійшли 60 працівників торгової організації ТОВ «Данко» віком від 30 до 45 років, які займають різні посади (продавці, консультанти, адміністратори) та мають різний професійний досвід. Такий підхід дозволив отримати більш повне уявлення про особливості професійної адаптації в межах даної сфери діяльності.

Збір емпіричних даних здійснювався в онлайн-форматі з використанням спеціально розроблених Google-форм, що забезпечило зручність участі для респондентів і оперативність обробки результатів. Участь у дослідженні була добровільною, при цьому всі учасники були поінформовані про конфіденційність наданих даних та використання результатів виключно в наукових цілях.

У межах емпіричного дослідження було використано комплекс

психодіагностичних методик, спрямованих на всебічне вивчення психологічних особливостей професійної адаптації працівників торгових організацій у кризових умовах. Добір методик обумовлений метою та завданнями дослідження, а також необхідністю отримання валідних і надійних показників психоемоційного стану, рівня адаптації та особливостей подолання стресових ситуацій.

Розглянемо основні психодіагностичні інструменти, що були використані в дослідженні:

1. Психодіагностична методика «Індекс стресу» (SCL-90-R) (автори: L. Derogatis, R. Cleary)

Дана методика застосовується для оцінки рівня психоемоційного напруження та виявлення симптомів дистресу. Вона є міжнародно визнаним інструментом для дослідження психологічного стану особистості в умовах підвищеного навантаження.

У контексті дослідження працівників торгових організацій методика SCL-90-R є доцільною, оскільки дозволяє:

- здійснити комплексну оцінку психоемоційного стану працівників, які працюють у стресогенному середовищі та постійно взаємодіють із клієнтами;
- визначити як загальний рівень стресу, так і його окремі прояви (тривожність, депресивність, соматизацію, міжособистісну напруженість), що впливають на процес професійної адаптації;
- проаналізувати рівень емоційного виснаження, що є важливим показником ризику професійного вигорання;
- забезпечити об'єктивність результатів завдяки високій надійності та валідності методики.

Отже, використання методики SCL-90-R дозволило отримати комплексну характеристику психоемоційного стану працівників торгової сфери, а також виявити взаємозв'язок між рівнем стресу та особливостями їхньої професійної адаптації в умовах кризи.

Далі розглянемо **методику діагностики соціально-психологічної адаптації К. Роджерса і Р. Даймонда**, яка дозволяє оцінити ефективність функціонування особистості в соціальному середовищі. Вона дає можливість визначити рівень гармонійності взаємодії працівника з оточенням, ступінь самоприйняття, здатність до емоційної стабільності та адекватного реагування на соціальні ситуації.

Методика включає чотири основні субшкали, які відображають ключові аспекти соціально-психологічної адаптації:

1. **Емпатія** – характеризує здатність розуміти емоційні стани інших людей, співпереживати їм і встановлювати довірливі взаємини. Високі показники свідчать про розвинені навички міжособистісної взаємодії, що є особливо важливим у сфері торгівлі.
2. **Комунікативні здібності** – відображають рівень сформованості навичок ефективного спілкування, уміння слухати, передавати інформацію та досягати взаєморозуміння з клієнтами і колегами.
3. **Емоційна стійкість** – визначає здатність контролювати емоції та зберігати психологічну рівновагу в стресових і конфліктних ситуаціях.
4. **Адаптація до колективу** – характеризує рівень інтеграції працівника в колектив, здатність дотримуватися соціальних норм і ефективно взаємодіяти в команді.

Отримані результати за цими шкалами дозволяють оцінити загальний рівень соціально-психологічної адаптації працівників, визначити їх сильні сторони та виявити можливі труднощі у взаємодії з оточенням.

Застосування цієї методики у дослідженні працівників торгових організацій є обґрунтованим, оскільки вона:

- має **комплексний характер**, дозволяючи оцінити як загальний рівень адаптації, так і окремі її складові;
- є **практично значущою**, оскільки дає можливість виявити труднощі адаптації в умовах професійної діяльності;
- відзначається **валідністю та широким використанням** у

психологічних дослідженнях;

- дозволяє **відстежувати динаміку змін** у процесі впровадження психологічних програм підтримки.

Отже, методика Роджерса–Даймонда є ефективним інструментом для дослідження соціально-психологічної адаптації працівників та оцінки результативності психологічної підтримки в умовах кризових ситуацій.

Далі було застосовано **копінг-тест Р. Лазаруса і С. Фолкмана (Ways of Coping Questionnaire)**, який спрямований на вивчення індивідуальних стратегій подолання стресових ситуацій. Його використання дозволяє визначити, яким чином працівники реагують на професійні труднощі та які стратегії використовують для їх подолання.

Методика включає такі основні типи копінг-стратегій:

1. **Конфронтаційний копінг** – активна протидія труднощам і прагнення безпосередньо вирішити проблему.
2. **Дистанціювання** – психологічне відсторонення від ситуації з метою зниження емоційного напруження.
3. **Самоконтроль** – здатність регулювати власні емоції та поведінку.
4. **Пошук соціальної підтримки** – звернення за допомогою до інших людей.
5. **Прийняття відповідальності** – усвідомлення власної ролі у вирішенні проблеми.
6. **Уникнення** – прагнення відкласти вирішення проблеми або уникнути її.
7. **Планування вирішення проблеми** – раціональний аналіз ситуації та розробка плану дій.
8. **Позитивна переоцінка** – пошук позитивних аспектів у складній ситуації.

Застосування цієї методики дозволяє визначити домінуючі стратегії подолання стресу, оцінити їх ефективність та виявити індивідуальні особливості реагування працівників на кризові ситуації.

Таким чином, використання комплексу психодіагностичних методик (SCL-90-R, методики Роджерса–Даймонда та копінг-тесту Лазаруса–Фолкмана) забезпечує всебічне дослідження психологічних особливостей професійної адаптації працівників торгових організацій, дозволяє оцінити їх психоемоційний стан, рівень адаптованості та ефективність стратегій подолання стресу.

У поєднанні з методиками SCL-90-R і Роджерса–Даймонда це дозволяє сформувати цілісну психодіагностичну модель, представлену на рис. 2.1:

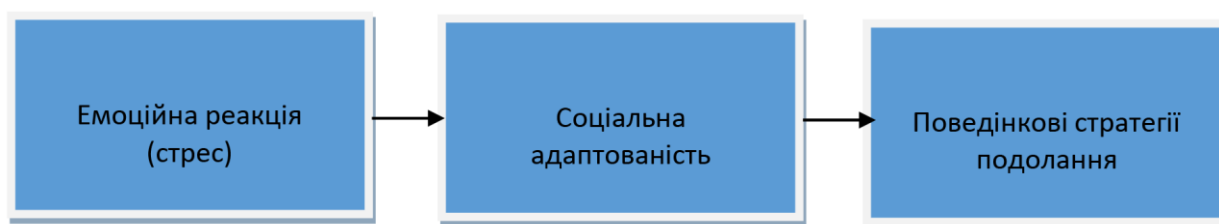


Рис. 2.1 – Модель психодіагностичного дослідження професійної адаптації працівників торгових організацій у кризових ситуаціях.

Запропонована модель відображає інтеграцію трьох взаємопов'язаних діагностичних напрямів, що забезпечують комплексну оцінку психологічного стану працівників у професійно напружених умовах:

1. **SCL-90-R (індекс стресу)** – дозволяє визначити рівень емоційного напруження, тривожності, депресивних проявів та міжособистісної напруженості, що характеризують загальний психоемоційний стан працівників.

2. **Методика Роджерса–Даймонда** – дає можливість оцінити рівень соціально-психологічної адаптації, включаючи самоприйняття, ставлення до інших, рівень емоційного комфорту та здатність до інтеграції в колектив і професійне середовище.

3. **Методика дослідження копінг-стратегій** – дозволяє виявити домінуючі способи подолання стресових ситуацій, оцінити їх ефективність та визначити взаємозв'язок із рівнем адаптованості працівників.

Застосування цієї моделі забезпечує цілісне уявлення про психологічний профіль респондента, поєднуючи оцінку його емоційного стану, адаптаційних

ресурсів та поведінкових стратегій подолання труднощів. Це, у свою чергу, дає змогу не лише виявити проблемні аспекти професійної адаптації, але й визначити потенційні ресурси для її покращення та підвищення рівня стресостійкості.

Отже, у межах підрозділу було обґрунтовано доцільність використання комплексного підходу до дослідження професійної адаптації працівників торгових організацій у кризових умовах. Представлено організацію дослідження, охарактеризовано вибірку та умови його проведення. Поєднання методик SCL-90-R, Роджерса–Даймонда та копінг-тесту дозволяє сформувати інтегровану психодіагностичну модель, яка забезпечує всебічну оцінку рівня стресу, соціально-психологічної адаптації та стратегій подолання професійних труднощів.

Отримані результати створюють підґрунтя для подальшого аналізу емпіричних даних, а також дають змогу визначити ключові ресурси й потенційні труднощі у процесі професійної адаптації працівників у кризових ситуаціях.

Таким чином, у ході організації емпіричного дослідження було обґрунтовано доцільність використання комплексного підходу до вивчення психологічних особливостей професійної адаптації працівників торгових організацій у кризових ситуаціях. Визначено логіку дослідження, його етапи, а також підібрано відповідний психодіагностичний інструментарій, що забезпечує надійність і валідність отриманих результатів.

З'ясовано, що сформована вибірка респондентів (працівників торгової організації різних посад і з різним досвідом роботи) є достатньо репрезентативною для дослідження заявленої проблематики. Організація збору даних в онлайн-форматі забезпечила зручність участі, оперативність отримання результатів і дотримання принципів добровільності та конфіденційності.

Встановлено, що використання комплексу психодіагностичних методик (SCL-90-R, методики Роджерса–Даймонда та копінг-тесту Лазаруса–Фолкмана) дозволяє здійснити всебічну оцінку психоемоційного стану, рівня соціально-

психологічної адаптації та особливостей подолання стресових ситуацій працівниками. Такий підхід забезпечує можливість виявлення як загального рівня адаптованості, так і специфічних психологічних чинників, що впливають на цей процес.

Обґрунтовано, що запропонована психодіагностична модель, яка поєднує оцінку емоційного стану, адаптаційних ресурсів і копінг-стратегій, є ефективним інструментом дослідження професійної адаптації в умовах кризи. Вона дозволяє визначити ключові проблемні зони, а також виявити внутрішні ресурси працівників, що сприяють їхній стресостійкості та професійній ефективності.

Таким чином, проведений методичний етап дослідження створює надійну основу для подальшого аналізу емпіричних результатів і дозволяє перейти до вивчення психологічних чинників професійної адаптації працівників торгових організацій у кризових ситуаціях.

2.2 Аналіз результатів дослідження психологічних чинників професійної адаптації

Професійна адаптація працівників торгових організацій у кризових умовах є складним і багатокомпонентним процесом, що формується під впливом особистісних, соціальних та організаційних чинників. У цьому підрозділі представлено результати емпіричного дослідження, які дозволяють виявити особливості адаптаційних механізмів працівників та оцінити рівень їхньої готовності до ефективної професійної діяльності в умовах підвищеного стресу.

Застосування комплексу психодіагностичних методик дало можливість проаналізувати як індивідуальні, так і групові показники стресостійкості, особливості реагування на професійні труднощі та домінуючі стратегії подолання стресових ситуацій. Отримані результати дозволяють сформулювати цілісне уявлення про стан адаптаційних ресурсів працівників торгової сфери та

визначити основні напрями їх психологічної підтримки і професійного розвитку.

Розглянемо результати, отримані за методикою «Індекс стресу» (SCL-90-R). Вихідні дані наведено в Додатку А. Для узагальнення результатів було обчислено середні значення за всіма шкалами методики, що дозволило оцінити рівень вираженості психоемоційних проявів у вибірці.

Таблиця 2.2.1 – Середні показники психоемоційного стану за шкалами SCL-90-R у досліджуваній вибірці (n=30)

Шкала	Середнє значення
Соматизація	1,52
Обсесивно-компульсивні	1,81
Депресія	2,05
Тривожність	1,45
Ворожість	0,95
Фобії	0,65
Параноїдність	0,75
Психотизм	0,55
Додаткові симптоми	1,25

У таблиці 2.2.1 представлено середні показники за кожною шкалою SCL-90-R, що дає можливість визначити загальний рівень стресу серед працівників, а також виявити найбільш виражені симптоми, які можуть впливати на процес їхньої професійної адаптації в умовах кризових ситуацій.

Як свідчать дані таблиці, у досліджуваній вибірці працівників торгових організацій найбільш вираженими є показники депресивних та обсесивно-

компульсивних проявів, а також спостерігається помірний рівень соматизації та тривожності. Водночас за такими шкалами, як ворожість, фобічні прояви, параноїдні тенденції та психотизм, зафіксовано низькі значення, що вказує на відносно стабільний психоемоційний стан більшості респондентів.

Для більш наочного відображення отриманих результатів доцільно представити їх у вигляді стовпчикової діаграми (рис. 2.2.2).

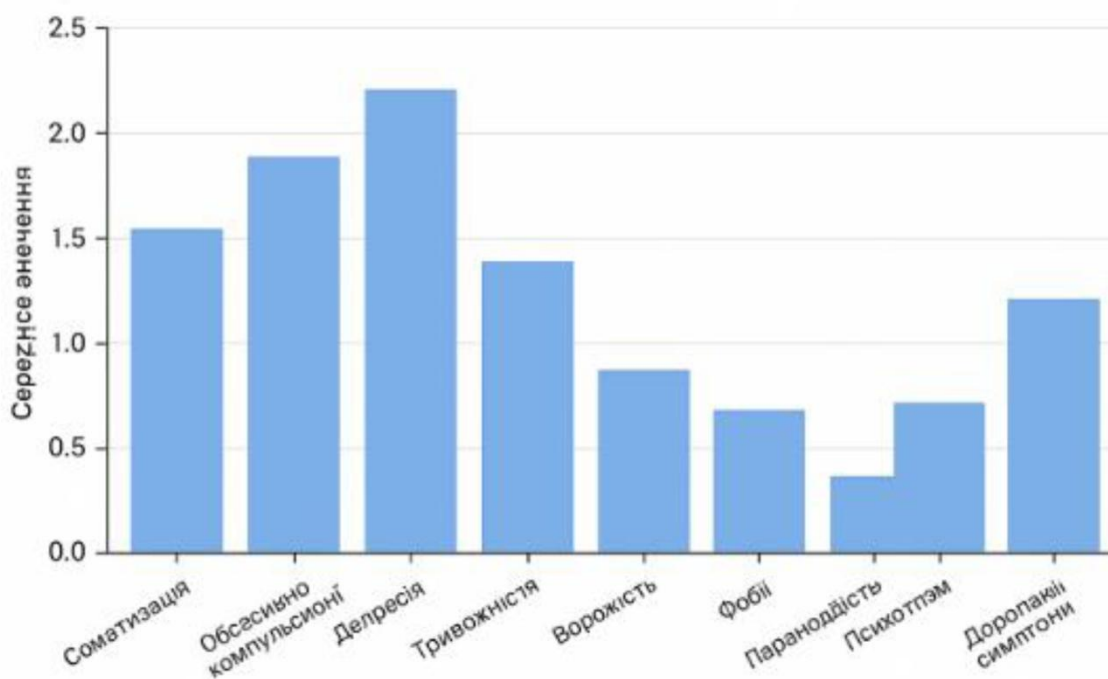


Рис. 2.2.2 – Середні показники за шкалами методики SCL-90-R.

У цілому отримані результати свідчать про наявність помірного рівня психоемоційного навантаження та стресових проявів у працівників торгових організацій, що є закономірним в умовах їх професійної діяльності під час кризових ситуацій. Виявлені показники дозволяють визначити ключові напрями психологічної підтримки, спрямовані на зниження рівня стресу та підвищення резильєнтності працівників.

Наступним етапом дослідження є аналіз результатів, отриманих за методикою діагностики соціально-психологічної адаптації К. Роджерса та Р. Даймонда.

Розподіл працівників торгових організацій за рівнями адаптації подано в таблиці 2.2.2.

Таблиця 2.2.2 – Розподіл респондентів за рівнями соціально-психологічної адаптації

Рівень адаптації	Кількість осіб	%
Високий	10	16,7
Помірний	48	80,0
Низький	2	3,3

Проведений аналіз показав, що переважна більшість респондентів характеризується помірним рівнем соціально-психологічної адаптації. Такий рівень свідчить про достатньо сформоване самоприйняття, відносно високий рівень емоційного комфорту, а також відповідальне ставлення до професійної діяльності.

Проведемо детальніший аналіз середніх значень за окремими субшкалами (табл. 2.2.3).

Таблиця 2.3 – Середні значення показників за субшкалами методики діагностики соціально-психологічної адаптації К. Роджерса і Р. Даймонда

Субшкали	Бали (середні)
Емпатія	6,2
Комунікативні здібності	6,8
Емоційна стійкість	5,8
Адаптація до колективу	6,1

Аналіз середніх показників за окремими субшкалами дозволяє виявити характерні особливості соціально-психологічної адаптації працівників торгових організацій. Найвищі значення зафіксовано за показником комунікативних здібностей (6,8 бала), що свідчить про добре розвинену здатність до міжособистісної взаємодії, встановлення контактів і ефективного спілкування з клієнтами та колегами.

Рівень емпатії становить 6,2 бала, що вказує на достатню здатність працівників розуміти емоційний стан інших людей, що є важливим чинником у сфері обслуговування. Показник адаптації до колективу (6,1 бала) свідчить про задовільний рівень інтеграції у професійне середовище та готовність до командної взаємодії.

Найнижче значення зафіксовано за шкалою емоційної стійкості (5,8 бала), що може свідчити про наявність певних труднощів у збереженні емоційної рівноваги в умовах підвищеного стресу та кризових ситуацій.

Перейдемо до аналізу результатів дослідження копінг-стратегій, що використовуються працівниками торгових організацій у кризових ситуаціях. Основною метою цього етапу було визначення домінуючих способів подолання стресу, а також оцінка їх ефективності в умовах професійної діяльності.

Узагальнені результати середніх значень копінг-стратегій наведено в таблиці 2.2.4.

Таблиця 2.4 – Середні показники використання копінг-стратегій

Копінг-стратегія	Середній бал (0–8)	Відсоток респондентів, що застосовують
Проблемоорієнтовані стратегії	6,5	70 %
Емоційно-орієнтовані стратегії	5,9	55 %
Унікальні стратегії	4,8	25 %
Соціальна підтримка	6,2	65 %

Аналіз отриманих результатів показує, що найбільш поширеними серед працівників є проблемно-орієнтовані стратегії (середній бал – 6,5), які використовують 70% респондентів. Це свідчить про орієнтацію більшості працівників на активне вирішення проблем, пошук ефективних способів подолання труднощів та раціональний підхід до складних ситуацій.

Друге місце за рівнем поширеності займають стратегії соціальної підтримки (середній бал – 6,2), які застосовують 65% опитаних. Це підкреслює значущість міжособистісної взаємодії, звернення по допомогу до колег та підтримки з боку оточення у процесі подолання стресових ситуацій.

Емоційно-орієнтовані стратегії займають третю позицію (середній бал – 5,9), що свідчить про помірний рівень використання методів емоційної регуляції, таких як самозаспокоєння, переключення уваги або зниження емоційного напруження. Дані стратегії використовують 55% респондентів.

Найменш поширеними виявилися унікальні стратегії (середній бал – 4,8), які застосовують лише 25% опитаних. Це свідчить про відносно низьку схильність працівників до уникнення проблем або ігнорування стресових ситуацій, що загалом є позитивною тенденцією з точки зору ефективної професійної адаптації.

Для підвищення наочності отриманих результатів побудовано кругову діаграму, яка відображає особливості використання копінг-стратегій працівниками торгових організацій у кризових ситуаціях (рис. 2.3).



Рис. 2.2.3 – Використання копінг-стратегій працівниками торгових організацій у кризових ситуаціях

Представлена кругова діаграма наочно ілюструє співвідношення респондентів, які застосовують різні типи стратегій подолання стресу. Найбільшу частку становлять проблемно-орієнтовані стратегії (32.6 %), що свідчить про домінування активного підходу до вирішення професійних труднощів серед працівників.

Значною є також частка стратегій соціальної підтримки (30.2 %), що підкреслює важливість міжособистісної взаємодії, звернення за допомогою до колег та використання ресурсів соціального оточення в процесі подолання стресу.

Емоційно-орієнтовані стратегії займають середню позицію (25.6 %), що вказує на помірний рівень використання способів регуляції емоційного стану, зокрема зниження напруження та самоконтролю.

Найменш представленими є унікальні стратегії (11.6 %), що свідчить про низьку схильність працівників до уникнення проблемних ситуацій або їх

ігнорування, що загалом можна оцінити як позитивну тенденцію в контексті професійної адаптації.

Загалом діаграма демонструє переважання активних і соціально орієнтованих стратегій подолання стресу серед працівників торгової сфери, тоді як пасивні стратегії уникнення використовуються значно рідше.

З метою встановлення взаємозв'язків між основними психологічними показниками було проведено кореляційний аналіз із використанням коефіцієнта кореляції Пірсона. У дослідженні враховувалися результати таких методик:

- шкала психологічного стресу **SCL-90-R** — для оцінки рівня психоемоційного напруження, суб'єктивного стресу та втоми;
- методика діагностики соціально-психологічної адаптації К. Роджерса і Р. Даймонда — для визначення рівня адаптованості, самоприйняття, емоційного комфорту та внутрішнього контролю;
- копінг-тест Р. Лазаруса і С. Фолкмана — для виявлення домінуючих стратегій подолання стресових ситуацій (проблемно-орієнтованих, емоційно-орієнтованих, унікальних та соціальної підтримки).

Для проведення кореляційного аналізу було відібрано ключові показники, які найбільш повно відображають результати застосованих психодіагностичних методик (табл. 2.2.5). Це дозволило не лише визначити загальні закономірності, але й встановити специфічні взаємозв'язки між окремими психологічними характеристиками працівників.

Аналіз представлених даних свідчить, що серед показників стресу найбільш вираженими є депресивні прояви та obsесивно-компульсивні тенденції, що вказує на наявність психоемоційного напруження у працівників в умовах професійної діяльності. Водночас показники тривожності та соматизації перебувають на помірному рівні.

Таблиця 2.2.5 – Ключові показники психодіагностичних методик, використаних у дослідженні

Група показників	Змінна	Середнє значення
Стрес (Шкала психологічного стресу SCL-90-R)	Депресія	2,05
	Обсесивно-компульсивні	1,81
	Тривожність	1,45
	Соматизація	1,52
Адаптація (Методика діагностики соціально-психологічної адаптації К. Роджерса і Р. Даймонд)	Емпатія	6,2
	Комунікативність	6,8
	Емоційна стійкість	5,8
	Адаптація до колективу	6,1
Копінг-стратегії (Копінг-тест Р. Лазаруса і С. Фолкмана)	Проблемоорієнтовані	6,5
	Соціальна підтримка	6,2
	Емоційно-орієнтовані	5,9
	Уникання	4,8

Серед показників адаптації найвищі значення спостерігаються за шкалою комунікативних здібностей, що є закономірним для працівників торгової сфери, діяльність яких пов'язана з постійною взаємодією з клієнтами. Інші показники, зокрема емпатія та адаптація до колективу, також знаходяться на достатньому рівні, тоді як емоційна стійкість має дещо нижчі значення.

Щодо копінг-стратегій, домінуючими є проблемно-орієнтовані підходи та використання соціальної підтримки, що свідчить про активну позицію працівників у подоланні стресових ситуацій. Найменш вираженою є стратегія уникнення, що вказує на низьку схильність до пасивного реагування на труднощі.

З метою встановлення взаємозв'язків між рівнем психоемоційного навантаження, показниками соціально-психологічної адаптації та особливостями копінг-стратегій працівників торгових організацій було проведено кореляційний аналіз із використанням коефіцієнта кореляції Пірсона. Отримані результати наведено в таблиці 2.6.

Таблиця 2.2.6 – Матриця кореляційних зв'язків між показниками стресу (SCL-90-R), соціально-психологічної адаптації та копінг-стратегій (r Пірсона)

Показники	Депресія	Обсесивно-компульсивні	Тривожність	Емпатія	Комунікативність	Емоційна стійкість	Проблемоорієнтовані	Соціальна підтримка
Депресія	1,00	0,78	0,74	-0,62	-0,58	-0,69	-0,65	-0,60
Обсесивно-компульсивні		1,00	0,70	-0,55	-0,50	-0,60	-0,58	-0,52
Тривожність			1,00	-0,48	-0,45	-0,56	-0,54	-0,50
Емпатія				1,00	0,68	0,63	0,66	0,60
Комунікативність					1,00	0,61	0,70	0,67
Емоційна стійкість						1,00	0,75	0,71
Проблемоорієнтовані стратегії							1,00	0,74
Соціальна підтримка								1,00

Аналіз результатів кореляційного дослідження свідчить про наявність як прямих, так і обернених зв'язків між показниками психоемоційного стану, рівнем адаптації та копінг-стратегіями працівників.

Зокрема, між показниками депресії, обсесивно-компульсивних проявів та тривожності виявлено **сильні прямі кореляційні зв'язки** ($r = 0,70-0,78$), що свідчить про їх взаємопов'язаність і формування єдиного комплексу психоемоційного напруження.

Водночас встановлено **виражені обернені зв'язки** між показниками стресу та рівнем соціально-психологічної адаптації. Зокрема, депресія негативно корелює з емпатією ($r = -0,62$), комунікативністю ($r = -0,58$) та емоційною стійкістю ($r = -0,69$), що свідчить про зниження адаптивних можливостей працівників за умов підвищеного стресу.

Подібна тенденція спостерігається і щодо копінг-стратегій: вищий рівень психоемоційного напруження пов'язаний зі зниженням використання ефективних стратегій подолання труднощів, зокрема проблемно-орієнтованих ($r = -0,65$) та соціальної підтримки ($r = -0,60$).

Натомість між показниками адаптації та копінг-стратегіями зафіксовано **позитивні кореляційні зв'язки**. Так, емпатія, комунікативність та емоційна стійкість позитивно пов'язані з проблемно-орієнтованими стратегіями ($r = 0,66$ – $0,75$) та соціальною підтримкою ($r = 0,60$ – $0,71$), що свідчить про їх важливу роль у забезпеченні ефективної адаптації.

Таким чином, підвищення рівня емоційної стійкості та соціально-психологічної адаптованості сприяє зниженню психоемоційного напруження, рівня тривожності та депресивних проявів у працівників торгових організацій. Найбільш ефективними копінг-стратегіями в умовах кризи виявилися проблемно-орієнтовані дії та використання соціальної підтримки, що забезпечують активне подолання труднощів і збереження психологічної рівноваги.

Отримані результати підтверджують, що розвиток емоційної стабільності, комунікативних навичок та здатності до емпатійної взаємодії виступає ключовими ресурсами професійної адаптації, а також важливим чинником профілактики емоційного вигорання працівників.

Перейдемо до аналізу сили та напрямку кореляційних зв'язків між основними показниками дослідження, результати якого наведено в таблиці 2.2.7.

Проведений аналіз показав, що найбільш виражені **позитивні кореляційні зв'язки** спостерігаються між емоційною стійкістю та активними копінг-стратегіями ($r = 0,75$; $r = 0,71$), що свідчить про їх взаємне підсилення у процесі адаптації. Водночас найбільш значущі **негативні зв'язки** зафіксовано між депресивними проявами та ресурсними характеристиками адаптації ($r = -0,69$; $r = -0,65$), що вказує на зниження адаптивних можливостей у разі підвищення рівня психоемоційного напруження.

Крім того, встановлено, що взаємозв'язки між емпатією, комунікативними здібностями та використанням соціальної підтримки мають помірний і високий рівень позитивної кореляції, що підкреслює важливість

соціально-комунікативних ресурсів у забезпеченні ефективної професійної адаптації працівників торгової сфери в умовах кризи.

Таблиця 2.2.7 – Рівень сили кореляційних зв'язків між основними показниками дослідження

Пара змінних	Коефіцієнт r (Пірсона)	Спрямованість зв'язку	Рівень сили зв'язку	Інтерпретація
Депресія ↔ Емоційна стійкість	-0,69	Негативний	Сильний	Вища емоційна стійкість знижує рівень депресивних проявів
Депресія ↔ Проблемаорієнтовані стратегії	-0,65	Негативний	Сильний	Активне вирішення проблем зменшує депресивні тенденції
Депресія ↔ Соціальна підтримка	-0,60	Негативний	Помірно сильний	Соціальна взаємодія знижує рівень емоційного виснаження
Обсесивно-компульсивні ↔ Емоційна стійкість	-0,60	Негативний	Помірно сильний	Вища стабільність зменшує ригідність мислення
Тривожність ↔ Емоційна стійкість	-0,56	Негативний	Помірний	Емоційна врівноваженість зменшує прояви тривожності
Емпатія ↔ Комунікативність	0,8	Позитивний	Сильний	Розвинена емпатія пов'язана з високою комунікативністю
Емоційна стійкість ↔ Проблемаорієнтовані стратегії	0,75	Позитивний	Сильний	Психологи зі стійкою емоційною регуляцією частіше діють конструктивно
Емоційна стійкість ↔ Соціальна підтримка	0,71	Позитивний	Сильний	Емоційно врівноважені особи частіше шукають і приймають допомогу
Комунікативність ↔ Соціальна підтримка	0,67	Позитивний	Помірно сильний	Розвинені комунікативні навички сприяють отриманню підтримки
Емпатія ↔ Соціальна підтримка	0,60	Позитивний	Помірний	Емпатійні особи легше залучають допомогу від інших

Отже, проведене емпіричне дослідження дало змогу комплексно охарактеризувати психологічні особливості професійної адаптації працівників торгових організацій у кризових умовах, а також виявити взаємозв'язки між рівнем психоемоційного навантаження, соціально-психологічною адаптованістю та особливостями застосування копінг-стратегій.

Результати, отримані за методикою SCL-90-R, засвідчили, що загальний рівень стресових проявів у вибірці є помірним. Найбільш вираженими виявилися депресивні та обсесивно-компульсивні тенденції, тоді як показники тривожності та соматизації перебувають на помірному рівні, а рівень ворожості, фобічних проявів і психотизму — низький. Це свідчить про відносно стабільний психоемоційний стан працівників, незважаючи на складні умови професійної діяльності.

За результатами методики соціально-психологічної адаптації К. Роджерса і Р. Даймонда встановлено, що переважна більшість респондентів має помірний рівень адаптації. Це характеризується достатнім рівнем самоприйняття, емоційної врівноваженості та здатністю до ефективної взаємодії з оточенням. Найвищі показники зафіксовано за шкалою комунікативних здібностей (6,8 бала), дещо нижчі — за показниками емпатії (6,2 бала) та емоційної стійкості (5,8 бала). Отримані дані свідчать про сформованість базових соціально-комунікативних навичок, необхідних для професійної діяльності у сфері торгівлі.

Аналіз результатів за методикою копінг-стратегій Р. Лазаруса і С. Фолкмана показав, що домінуючими є проблемно-орієнтовані стратегії (6,5 бала; 70 %) та звернення до соціальної підтримки (6,2 бала; 65 %). Це свідчить про переважання активних і конструктивних способів подолання стресових ситуацій. Водночас емоційно-орієнтовані (5,9 бала) та унікальні стратегії (4,8 бала) використовуються рідше, що вказує на низьку схильність до пасивного реагування на труднощі.

Проведений кореляційний аналіз виявив наявність значущих взаємозв'язків між показниками психоемоційного стану, адаптації та копінг-стратегіями. Зокрема, встановлено сильні обернені кореляції між рівнем депресивних проявів та емоційною стійкістю ($r = -0,69$), а також між депресією та проблемно-орієнтованими стратегіями ($r = -0,65$), що свідчить про зниження рівня стресу за умов підвищення адаптивних ресурсів. Водночас виявлено позитивні зв'язки між емоційною стійкістю та активними копінг-стратегіями ($r = 0,75$), а також соціальною підтримкою ($r = 0,71$), що підтверджує важливу роль як внутрішніх, так і зовнішніх ресурсів у процесі адаптації.

Отже, результати дослідження свідчать, що успішна професійна адаптація працівників торгових організацій у кризових умовах забезпечується поєднанням емоційної стабільності, розвинених комунікативних навичок та активного використання конструктивних копінг-стратегій. Саме ці чинники

сприяють зниженню рівня психоемоційного напруження, підтриманню ефективності професійної діяльності та профілактиці емоційного вигорання.

Розвиток емоційної стійкості, емпатії та навичок ефективного подолання стресу виступає пріоритетним напрямом психологічної підтримки працівників у сучасних кризових умовах.

Висновки до розділу 2

У результаті проведеного емпіричного дослідження було здійснено комплексний аналіз психологічних особливостей професійної адаптації працівників торгових організацій у кризових умовах. Обґрунтовано організацію дослідження, визначено вибірку, підбрано валідний психодіагностичний інструментарій, що забезпечило достовірність отриманих результатів.

З'ясовано, що рівень психоемоційного напруження у більшості працівників є помірним. Найбільш вираженими є депресивні та obsесивно-компульсивні прояви, тоді як інші показники стресу залишаються на відносно низькому або середньому рівні. Це свідчить про загальну психологічну стабільність працівників за умов підвищеного професійного навантаження.

Встановлено, що переважна частина респондентів має помірний рівень соціально-психологічної адаптації, який характеризується достатнім рівнем самоприйняття, емоційного комфорту та здатністю до ефективної взаємодії з оточенням. Найбільш розвиненими є комунікативні здібності, що відповідає специфіці професійної діяльності у сфері торгівлі, де значну роль відіграє міжособистісне спілкування.

Дослідження копінг-стратегій показало, що домінуючими серед працівників є проблемно-орієнтовані стратегії та звернення до соціальної підтримки. Це свідчить про переважання активних і конструктивних способів подолання стресових ситуацій. Водночас унікальні стратегії застосовуються значно рідше, що вказує на низьку схильність до пасивного реагування на труднощі.

Проведений кореляційний аналіз підтвердив наявність значущих взаємозв'язків між показниками психоемоційного стану, рівнем адаптації та копінг-стратегіями. Зокрема, встановлено, що підвищення рівня емоційної стійкості, комунікативності та використання активних копінг-стратегій супроводжується зниженням рівня стресу, тривожності та депресивних проявів. Натомість зростання психоемоційного напруження негативно впливає на адаптаційні можливості працівників.

Таким чином, результати дослідження свідчать, що ефективна професійна адаптація працівників торгових організацій у кризових умовах забезпечується комплексом взаємопов'язаних чинників, серед яких провідну роль відіграють емоційна стійкість, розвинені соціально-комунікативні навички та використання конструктивних копінг-стратегій. Отримані дані підтверджують необхідність розробки та впровадження програм психологічної підтримки, спрямованих на підвищення стресостійкості та адаптаційного потенціалу працівників.

РОЗДІЛ 3

ПРОГРАМА ПСИХОЛОГІЧНОЇ ПІДТРИМКИ ПРАЦІВНИКІВ У КРИЗОВИХ СИТУАЦІЯХ

3.1 Теоретичні засади розробки програми психологічної підтримки працівників

Професійна адаптація працівників торгових організацій є складним, динамічним і багаторівневим процесом, що забезпечує їх ефективне входження у професійне середовище, засвоєння норм, цінностей, ролей та способів діяльності. Як зазначає Д. Іглмен [15], адаптація пов'язана зі здатністю особистості гармонійно поєднувати власні потреби з вимогами соціального середовища, зберігаючи внутрішню цілісність і відкритість до нового досвіду.

Специфіка професійної діяльності працівників торгової сфери зумовлюється постійною взаємодією з клієнтами, необхідністю вирішення конфліктних ситуацій, роботою в умовах високого емоційного навантаження та нестабільності. Це вимагає розвинених комунікативних навичок, емоційної стійкості, здатності до саморегуляції та швидкої адаптації до змін. Подібно до представників допомагаючих професій, такі працівники також стикаються з ризиком емоційного виснаження та професійного вигорання.

Період професійної адаптації часто супроводжується внутрішніми труднощами: невпевненістю у власних можливостях, підвищеним рівнем стресу, суперечностями між очікуваннями та реальними умовами праці. У зв'язку з цим важливого значення набуває психологічна підтримка, яка сприяє усвідомленню власних ресурсів, подоланню напруження та формуванню позитивного ставлення до професійної діяльності.

За Л. Прохоренко [32], професійна адаптація є не лише процесом пристосування, але й особистісного розвитку, у межах якого працівник активно формує себе як фахівця. Відповідно, психологічна підтримка має бути спрямована не тільки на зниження рівня стресу, але й на розвиток

самосвідомості, рефлексії та індивідуального стилю професійної діяльності.

Розробка програми психологічної підтримки базується на системі науково обґрунтованих принципів, які визначають її зміст і структуру. Теоретичною основою програми виступають положення психології праці, гуманістичної та позитивної психології, що розглядають розвиток особистості як цілісний процес самореалізації.

Одним із ключових є **принцип цілісності**, який передбачає розгляд професійної адаптації як єдності когнітивного, емоційного, поведінкового та соціального компонентів [28]. Відповідно, програма має бути спрямована не лише на подолання окремих труднощів, але й на гармонійний розвиток особистості працівника.

Принцип активності особистості підкреслює, що працівник виступає активним суб'єктом власного професійного розвитку, здатним самостійно формувати ефективні стратегії адаптації через самопізнання та осмислення досвіду [31].

Важливим є також **принцип індивідуалізації**, який передбачає врахування індивідуально-психологічних особливостей, рівня професійного досвіду та мотивації кожного працівника. Як зазначає О. Чуйко [40], ефективність психологічного впливу залежить від відповідності інтервенцій особистісним потребам і ресурсам.

Принцип розвитковості орієнтує програму на забезпечення не лише подолання актуальних труднощів, але й стимулювання подальшого професійного зростання, формування мотивації до самовдосконалення та розвитку навичок саморегуляції.

Не менш значущим є **принцип рефлексивності**, який передбачає розвиток здатності до самоаналізу, усвідомлення власних емоційних станів і поведінкових стратегій. Рефлексія сприяє підвищенню ефективності діяльності та запобігає професійному вигоранню [38].

Особливе місце займає **принцип гуманістичної спрямованості**, що базується на ідеях К. Роджерса та А. Маслоу. Він передбачає створення

підтримувального середовища, яке сприяє відкритості, самоприйняттю та розвитку внутрішніх ресурсів особистості.

Важливим також є **ресурсний підхід**, який орієнтує програму на виявлення та розвиток внутрішніх і зовнішніх ресурсів працівника, що забезпечують ефективне подолання стресових ситуацій.

Реалізація програми передбачає поєднання **індивідуальних і групових форм роботи**. Групові заняття сприяють розвитку навичок взаємодії, обміну досвідом і формуванню соціальної підтримки, тоді як індивідуальна робота дозволяє глибше опрацювати особисті труднощі та внутрішні конфлікти.

У структурі програми психологічної підтримки доцільно виокремити три взаємопов'язані функціональні блоки:

1. **Діагностично-аналітичний блок** — спрямований на виявлення індивідуально-психологічних особливостей працівників, визначення рівня психоемоційного напруження, труднощів професійної адаптації, а також аналіз комунікативних характеристик і рівня емоційної стійкості.

2. **Корекційно-розвивальний блок** — передбачає реалізацію комплексу психолого-практичних заходів, зокрема тренінгових занять, рольових і ситуаційних вправ, психоедукаційних модулів, спрямованих на розвиток навичок саморегуляції, емоційного інтелекту, ефективної комунікації, стресостійкості та формування професійної ідентичності працівників.

3. **Підсумково-рефлексивний блок** — орієнтований на усвідомлення отриманого досвіду, аналіз особистісних і професійних змін, закріплення ефективних моделей поведінки та визначення перспектив подальшого професійного розвитку.

Таким чином, побудова програми психологічної підтримки має ґрунтуватися на системному підході, що поєднує діагностичний, розвивальний і рефлексивний компоненти. Ефективність її реалізації визначається не лише змістом і якістю психокорекційних заходів, але й створенням сприятливих умов для активного особистісного зростання працівників, розвитку їх внутрішніх ресурсів і підтримки професійної мотивації в умовах кризових ситуацій.

3.2 Структура та зміст програми психологічної підтримки працівників

Метою програми психологічної підтримки є сприяння ефективній професійній адаптації працівників торгових організацій шляхом розвитку їхньої емоційної стійкості, навичок саморегуляції, комунікативної компетентності та здатності конструктивно діяти в умовах кризових ситуацій.

Відповідно до поставленої мети визначено основні завдання програми:

1. Розвиток навичок саморегуляції та управління емоційними станами, зниження рівня професійного стресу.
2. Формування здатності до рефлексії, усвідомлення власних професійних цілей, цінностей і мотивів діяльності.
3. Підвищення рівня комунікативної компетентності та ефективної взаємодії з клієнтами й колегами.
4. Розвиток позитивної професійної ідентичності та мотивації до професійного зростання.

Програма базується на принципах, обґрунтованих у попередніх розділах: цілісності, активності особистості, розвитковості, гуманістичної спрямованості, індивідуалізації та ресурсного підходу. Її реалізація передбачає використання інтерактивних форм роботи, поєднання групових і індивідуальних методів, а також поступовий перехід від усвідомлення труднощів до їх конструктивного подолання.

Важливими умовами ефективності програми є:

- професійна підготовленість ведучого (володіння тренінговими та психокорекційними методами);
- добровільна участь і дотримання принципу конфіденційності;
- створення психологічно безпечного середовища, заснованого на довірі та підтримці;
- системність і послідовність проведення занять.

Програма реалізується у три взаємопов'язані етапи:

1. Аналітичний етап

Метою цього етапу є діагностика особливостей професійної адаптації працівників, визначення рівня психоемоційного напруження, типових копінг-стратегій та наявних ресурсів.

Основні форми роботи:

- анкетування та психодіагностичне обстеження;
- індивідуальні бесіди для виявлення труднощів адаптації;
- групові обговорення професійних ситуацій.

Очікувані результати:

- підвищення усвідомлення власних труднощів;
- формування мотивації до участі у програмі;
- створення атмосфери довіри у групі.

2. Корекційно-розвивальний етап

Метою є розвиток ключових психологічних ресурсів, необхідних для ефективної адаптації: емоційної стійкості, навичок саморегуляції, комунікативної компетентності та конструктивних копінг-стратегій.

Етап включає серію тренінгових занять (6 занять), зокрема:

- «Професійна ідентичність: я у своїй діяльності»
- «Емоційна саморегуляція та подолання стресу»
- «Ефективна комунікація з клієнтами»
- «Емпатія як ресурс професійної діяльності»
- «Профілактика емоційного вигорання»
- «Рефлексія та професійний розвиток»

Для реалізації етапу використовуються:

- тренінгові вправи на самопізнання та розвиток емоційного інтелекту;
- рольові ігри та моделювання професійних ситуацій;
- арттерапевтичні та проєктивні техніки;
- психоедукаційні блоки та групова рефлексія.

Очікувані результати:

- розвиток навичок самоконтролю та емоційної регуляції;
- формування ефективних копінг-стратегій;
- підвищення впевненості у професійній діяльності;
- покращення взаємодії у колективі.

3. Підсумково-рефлексивний етап

Метою є узагальнення отриманого досвіду, усвідомлення особистісних змін та формування стратегії подальшого професійного розвитку.

Основні напрями роботи:

- аналіз індивідуальних змін і досягнень;
- усвідомлення власних ресурсів і професійних перспектив;
- формування індивідуальних планів саморозвитку.

Очікувані результати:

- інтеграція нових знань і навичок;
- розвиток рефлексивності;
- формування готовності до подальшого професійного зростання.

Таким чином, запропонована програма психологічної підтримки є цілісною системою впливу, спрямованою на розвиток особистісних і професійних ресурсів працівників. Її реалізація сприяє підвищенню рівня професійної адаптації, формуванню стресостійкості, розвитку ефективних моделей поведінки та зниженню ризику емоційного вигорання в умовах кризових ситуацій.

Таблиця 3.2.1 – Програма психологічної підтримки професійної адаптації працівників торгових організацій у кризових ситуаціях

Етап програми	Зміст роботи	Форми і методи	Кількість занять	Очікувані результати
Аналітичний	Діагностика рівня стресу, адаптації та копінг-стратегій; виявлення труднощів професійної діяльності	Анкетування, тестування (SCL-90-R, Роджерс-Даймонд, копінг-тест), індивідуальні бесіди, групові обговорення	1–2	Усвідомлення власних труднощів; формування мотивації до участі; створення довірливої атмосфери
Корекційно-розвивальний	Розвиток емоційної стійкості, саморегуляції, комунікативних навичок, формування ефективних копінг-стратегій	Тренінги, рольові ігри, вправи, психоедукація, арттерапія, групова рефлексія	6	Підвищення стресостійкості; розвиток емоційного інтелекту; формування конструктивних стратегій поведінки; покращення взаємодії
Підсумково-рефлексивний	Аналіз отриманого досвіду, узагальнення результатів, планування професійного розвитку	Рефлексивні вправи, групове обговорення, індивідуальні плани розвитку	1	Усвідомлення змін; закріплення навичок; формування готовності до саморозвитку

Таблиця 3.2.2 – Зміст тренінгових занять програми психологічної підтримки працівників торгових організацій

№	Тема заняття	Мета заняття	Основні вправи та методи	Очікувані результати
1	Професійна ідентичність: я у своїй діяльності	Усвідомлення власної ролі у професії, формування позитивного образу «Я-професіонал»	Вправа «Я і моя професія», дискусія, самопрезентація, метафоричні карти	Усвідомлення професійної ролі, підвищення впевненості
2	Емоційна саморегуляція та подолання стресу	Розвиток навичок управління емоціями та зниження стресу	Дихальні техніки, релаксація, вправи на самоконтроль, міні-лекція	Зниження напруження, формування навичок саморегуляції
3	Ефективна комунікація з клієнтами	Розвиток навичок конструктивного спілкування	Рольові ігри, аналіз ситуацій, активне слухання, зворотний зв'язок	Покращення комунікативних навичок, зниження конфліктності
4	Емпатія як ресурс професійної діяльності	Формування здатності до розуміння емоцій інших	Вправи на емпатію, «входження в роль», групові обговорення	Розвиток емпатії, покращення взаємодії з клієнтами
5	Профілактика емоційного вигорання	Попередження професійного виснаження	Тестування, вправи «Мої ресурси», арттерапія, дискусія	Усвідомлення ризиків вигорання, формування ресурсного стану
6	Рефлексія та професійний розвиток	Розвиток саморефлексії та планування розвитку	Вправа «Мій професійний шлях», SWOT-аналіз, групова рефлексія	Формування навичок саморозвитку, визначення цілей

Перше заняття програми психологічної підтримки присвячене формуванню професійної ідентичності працівників торгових організацій і має назву «Я у своїй професійній діяльності». Його основною метою є розвиток

усвідомлення власної професійної ролі, формування позитивного образу себе як працівника, підвищення впевненості у власних можливостях, а також актуалізація внутрішніх ресурсів, необхідних для ефективної професійної адаптації.

Заняття проводиться у груповій формі (10–15 осіб) і триває орієнтовно 90 хвилин. На початковому етапі ведучий знайомить учасників із метою заняття, окреслює його структуру та встановлює правила роботи в групі, зокрема принципи добровільності, конфіденційності, взаємоповаги та відкритості. Для створення сприятливої атмосфери використовується коротка вправа на визначення очікувань, під час якої учасники висловлюють, що саме вони хотіли б отримати від заняття.

З метою активізації групи та формування позитивного емоційного фону проводиться розігрівальна вправа, у ході якої кожен учасник представляється та називає одну зі своїх сильних професійних якостей. Такий підхід сприяє підвищенню самооцінки та формуванню позитивного ставлення до себе як до фахівця.

Основна частина заняття спрямована на усвідомлення професійної ідентичності та включає комплекс вправ. Зокрема, учасникам пропонується виконати завдання «Я і моя професія», яке передбачає опис або зображення власного професійного образу. У процесі обговорення учасники аналізують свої уявлення про професійну роль, співвідносять їх із реальними вимогами діяльності та визначають напрями подальшого розвитку.

Наступним етапом є вправа «Професійне дзеркало», яка передбачає роботу в парах і спрямована на отримання позитивного зворотного зв'язку. Учасники мають можливість почути оцінку своїх сильних сторін з боку інших, що сприяє підвищенню впевненості та формуванню адекватної самооцінки.

Значна увага приділяється актуалізації внутрішніх ресурсів через виконання вправи «Мої ресурси», під час якої учасники визначають власні сильні сторони, способи подолання труднощів і джерела підтримки. Це

дозволяє усвідомити наявний адаптаційний потенціал та сформувати більш стійке ставлення до професійних викликів.

У межах заняття також проводиться короткий психоедукаційний блок, присвячений поняттю професійної ідентичності та її ролі у процесі адаптації. Учасники отримують теоретичні знання про значення усвідомлення своєї професійної ролі, її вплив на рівень стресостійкості та ефективність діяльності.

На завершальному етапі заняття здійснюється рефлексія, під час якої учасники аналізують отриманий досвід, визначають нові знання про себе та оцінюють корисність виконаних вправ. Це сприяє закріпленню результатів і підвищує ефективність подальшої роботи.

Очікується, що проведення даного заняття сприятиме підвищенню рівня самосвідомості працівників, формуванню позитивного професійного образу, розвитку впевненості у власних силах та активізації внутрішніх ресурсів, необхідних для успішної професійної адаптації в умовах кризових ситуацій.

Обґрунтування необхідності впровадження програм психологічної підтримки у воєнний період

Сучасні умови воєнного часу в Україні зумовлюють суттєве зростання психоемоційного навантаження на працівників, зокрема у сфері торгівлі, яка передбачає постійну взаємодію з клієнтами, швидке реагування на зміни та роботу в умовах невизначеності. У зв'язку з цим виникає об'єктивна потреба у впровадженні системних програм психологічної підтримки, спрямованих на збереження психічного здоров'я та підвищення професійної ефективності.

Запропонована програма ґрунтується на взаємодії трьох ключових блоків: **зовнішніх викликів, психологічних наслідків та необхідних ресурсів підтримки.**

1. Блок зовнішніх викликів

До основних факторів, що визначають актуальність проблеми, належать:

- воєнні дії та постійна загроза безпеці;

- економічна нестабільність і невизначеність;
- зміни умов праці та підвищення професійного навантаження;
- постійний інформаційний стрес і тривожний інформаційний фон;
- зростання кількості конфліктних ситуацій у взаємодії з клієнтами.

Ці чинники формують хронічний стресовий контекст професійної діяльності працівників.

2. Блок психологічних наслідків

Під впливом зазначених викликів у працівників можуть формуватися такі стани:

- підвищений рівень тривожності та емоційного напруження;
- прояви депресивних станів і емоційного виснаження;
- зниження емоційної стійкості та самоконтролю;
- розвиток професійного вигорання;
- погіршення якості комунікації та зниження ефективності

діяльності.

Таким чином, відбувається зниження адаптаційного потенціалу працівників і їх професійної продуктивності.

3. Блок ресурсів і психологічної підтримки

Для подолання негативного впливу кризових факторів необхідне впровадження програм психологічної підтримки, які забезпечують:

- розвиток емоційної стійкості та навичок саморегуляції;
- формування ефективних копінг-стратегій;
- підвищення рівня комунікативної компетентності;
- профілактику професійного вигорання;
- актуалізацію внутрішніх ресурсів і підтримку мотивації.

Логіка програми

Воєнні виклики → Психоемоційне навантаження → Зниження адаптації → Потреба у психологічній підтримці → Розвиток ресурсів → Підвищення адаптації та ефективності

Таким чином, у воєнний період програми психологічної підтримки

виступають не лише засобом зниження стресу, але й важливим інструментом збереження професійної ефективності, розвитку адаптаційного потенціалу та підтримки психологічного благополуччя працівників. Їх впровадження є необхідною умовою стабільного функціонування організацій та забезпечення якості професійної діяльності в умовах кризи.

3.3 Оцінка ефективності впровадження програми

З метою перевірки ефективності розробленої програми психологічної підтримки професійної адаптації працівників торгових організацій було проведено її апробацію на вибірці з 30 осіб. До дослідження були залучені працівники різних підрозділів (продавці, консультанти, адміністратори), віком від 30 до 45 років.

Дослідження здійснювалося у два етапи:

- **констатувальний (до впровадження програми)**
- **контрольно-результативний (після завершення програми)**

Такий підхід дозволив оцінити динаміку змін психологічних показників під впливом запропонованої програми.

Для оцінки ефективності були використані наступні психодіагностичні методики:

1. SCL-90-R («Індекс стресу») — для визначення рівня психоемоційного напруження, тривожності, депресивних проявів і психосоматичних симптомів.
2. Методика соціально-психологічної адаптації К. Роджерса і Р. Даймонда — для оцінки рівня адаптованості, самоприйняття, емоційного комфорту та внутрішнього контролю.
3. Копінг-тест Р. Лазаруса і С. Фолкмана — для визначення домінуючих стратегій подолання стресових ситуацій.

Результати повторної діагностики після завершення програми свідчать про наявність позитивної динаміки за всіма досліджуваними показниками.

Зокрема, спостерігається зниження рівня психоемоційного напруження, тривожності та втоми, а також підвищення рівня стресостійкості, впевненості у власних можливостях і здатності до саморегуляції.

Працівники демонструють більш усвідомлене ставлення до власних емоційних станів, покращення навичок контролю поведінки у складних ситуаціях та активніше використання конструктивних копінг-стратегій. Це свідчить про позитивний вплив програми на їх адаптаційні можливості та професійну ефективність.

Таблиця – розглянемо детальніше результати повторного обстеження за методикою SCL-90-R («Індекс стресу»), які наведено в таблиці 3.3.1.

Шкала	До програми (середнє значення)	Після програми (середнє значення)	Δ (зміна)
Соматизація	1,52	1,10	↓ 0,42
Обсесивно-компульсивні симптоми	1,81	1,30	↓ 0,51
Депресія	2,05	1,40	↓ 0,65
Тривожність	1,45	1,05	↓ 0,40
Ворожість	0,95	0,70	↓ 0,25
Фобічна тривога	0,65	0,45	↓ 0,20
Параноїдальність	0,75	0,55	↓ 0,20
Психотизм	0,55	0,40	↓ 0,15
Додаткові симптоми	1,25	0,90	↓ 0,35
Загальний індекс симптомів (GSI)	1,33	0,93	↓ 0,40

Отримані дані засвідчують суттєве зниження загального рівня психологічного напруження, а також зменшення проявів депресивності, тривожності та соматизації. Це свідчить про підвищення емоційної стабільності працівників, їх здатності краще контролювати власний психоемоційний стан та ефективніше реагувати на стресові фактори.

Зниження рівня психосоматичних проявів також вказує на зменшення внутрішнього напруження та активізацію адаптаційних ресурсів організму, що є важливим показником успішної професійної адаптації.

Перейдемо до аналізу результатів повторного обстеження рівня соціально-психологічної адаптації працівників торгових організацій за методикою К. Роджерса та Р. Даймонда, які подано в таблиці 3.2.

Таблиця 3.3.2 – Результати повторної діагностики соціально-психологічної адаптації за методикою Роджерса–Даймонда

Субшкала	Початкові (середні)	Повторний скринінг	Абс. зміна	% зміни
Емпатія	6,2	7,0	+0,8	+12,9%
Комунікативні здібності	6,8	7,6	+0,8	+11,8%
Емоційна стійкість	5,8	6,6	+0,8	+13,8%
Адаптація до колективу	6,1	6,9	+0,8	+13,1%
Середнє по субшкалам	6,225	7,025	+0,8	+12,9%

Отримані результати повторної діагностики соціально-психологічної адаптації за методикою Роджерса–Даймонда свідчать про позитивну та відносно рівномірну динаміку змін за всіма досліджуваними показниками. Найбільш виражене покращення спостерігається за шкалою емоційної стійкості (близько 13,8%), що вказує на підвищення здатності працівників ефективно справлятися з емоційними навантаженнями та стресовими ситуаціями.

Зростання показників емпатії та комунікативних здібностей свідчить про покращення якості міжособистісної взаємодії, підвищення рівня взаєморозуміння в колективі та ефективності професійного спілкування з клієнтами. Позитивна динаміка за шкалою адаптації до колективу підтверджує покращення інтеграції працівників у професійне середовище.

Загальне підвищення середніх показників (у середньому на 0,8 бала, або близько 12,9%) можна розглядати як свідчення ефективності впровадженої програми психологічної підтримки навіть у короткостроковій перспективі.

Таким чином, результати повторного обстеження підтверджують зростання рівня соціально-психологічної адаптованості працівників, що

проявляється у підвищенні самоприйняття, розвитку внутрішнього контролю, покращенні емоційного комфорту та загальному зміцненні адаптаційних ресурсів особистості.

Перейдемо до аналізу результатів повторного обстеження щодо переважаючих копінг-стратегій працівників торгових організацій за методикою Р. Лазаруса і С. Фолкмана, які наведено в таблиці 3.3.

Таблиця 3.3.3 – Результати повторної діагностики переважаючих копінг-стратегій (за методикою Р. Лазаруса і С. Фолкмана)

Копінг-стратегія	До програми (0–8)	Після програми (0–8)	Δ (зміна)
Проблемно-орієнтовані	6,5	7,2	$\uparrow +0,7$
Емоційно-орієнтовані	5,9	6,3	$\uparrow +0,4$
Унікальні стратегії	4,8	3,9	$\downarrow 0,9$
Залучення соціальної підтримки	6,1	6,8	$\uparrow +0,7$

Аналіз отриманих результатів показав, що після участі у програмі спостерігається зростання частоти використання адаптивних копінг-стратегій, зокрема проблемно-орієнтованих, емоційно-орієнтованих та стратегій соціальної підтримки. Водночас зафіксовано зниження рівня використання унікальних стратегій, що свідчить про зменшення схильності працівників до пасивного реагування на складні ситуації.

З метою більш наочного представлення та порівняння отриманих результатів до і після впровадження програми психологічної підтримки вони були подані у вигляді стовпчикової діаграми (рис. 3.3.1), яка демонструє динаміку змін середніх показників за основними копінг-стратегіями.

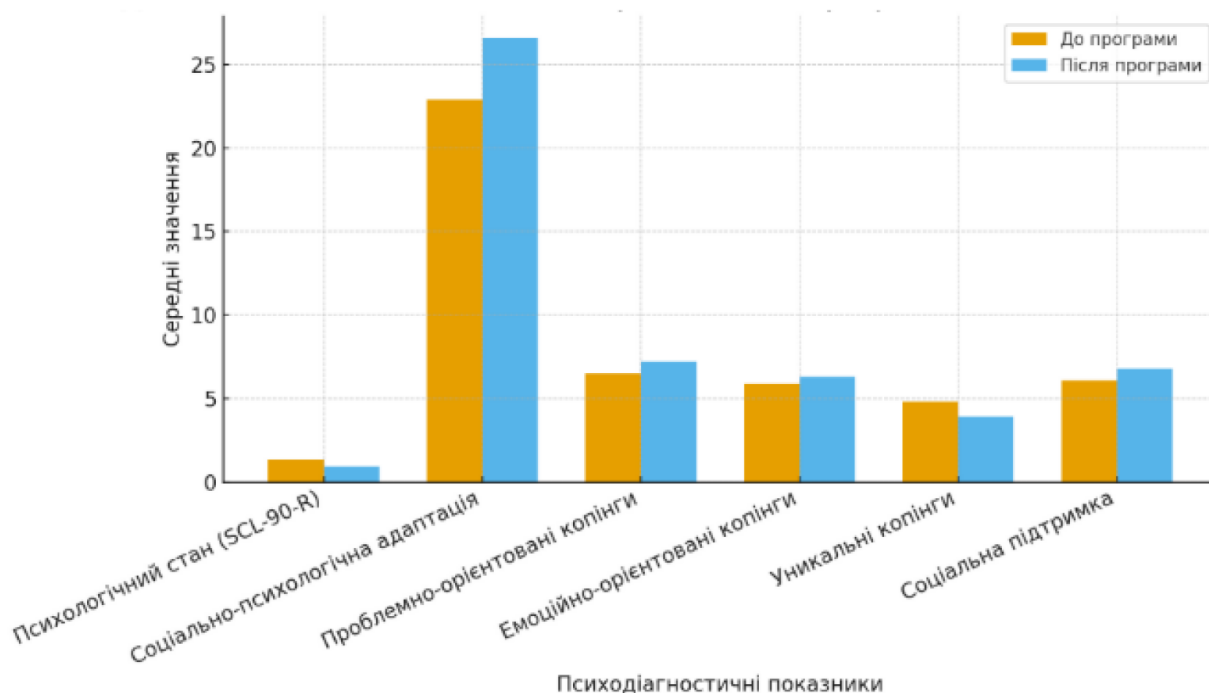


Рис. 3.3.1 – Порівняльна динаміка показників копінг-стратегій до та після реалізації програми психологічної підтримки

Представлена діаграма наочно демонструє позитивну динаміку змін досліджуваних показників, що проявляється у покращенні психоемоційного стану працівників, підвищенні рівня їх соціально-психологічної адаптації та зростанні частоти використання конструктивних копінг-стратегій.

Отже, результати дослідження підтверджують ефективність розробленої програми психологічної підтримки, яка сприяє зниженню рівня психоемоційного напруження та стресових проявів; підвищенню рівня самоприйняття, внутрішнього контролю та емоційної стійкості; активізації особистісних ресурсів і розвитку навичок соціальної взаємодії; формуванню адаптивних моделей професійної поведінки.

Узагальнюючи, апробація програми засвідчила її результативність у контексті підвищення психологічної готовності працівників торгових організацій до діяльності в кризових умовах, а також розвитку їх адаптаційного та ресурсного потенціалу. З урахуванням отриманих позитивних результатів,

запропоновану програму доцільно рекомендувати до впровадження у практику професійної підготовки та підвищення кваліфікації працівників торгової сфери, а також у діяльність організацій, що функціонують в умовах підвищеного стресового навантаження.

Таблиця 3.3.4 – Порівняльна характеристика показників психологічного стану, адаптації та копінг-стратегій до і після впровадження програми

Група показників	Показник	До програми	Після програми	Динаміка
Стрес (SCL-90-R)	Депресія	2,05	1,40	↓
	Обсесивно-компульсивні	1,81	1,30	↓
	Тривожність	1,45	1,10	↓
	Соматизація	1,52	1,15	↓
Соціально-психологічна адаптація (Роджерс–Даймонд)	Емпатія	6,2	7,1	↑
	Комунікативні здібності	6,8	7,5	↑
	Емоційна стійкість	5,8	7,0	↑
	Адаптація до колективу	6,1	7,2	↑
Копінг-стратегії (Лазарус–Фолкман)	Проблемно-орієнтовані	6,5	7,3	↑
	Соціальна підтримка	6,2	7,0	↑
	Емоційно-орієнтовані	5,9	6,5	↑
	Уникнення	4,8	3,9	↓

Аналіз узагальнених результатів свідчить про чітко виражену позитивну динаміку за всіма групами показників. Зокрема, спостерігається зниження рівня

психоемоційного напруження, що проявляється у зменшенні показників депресії, тривожності та соматизації. Водночас відзначається підвищення рівня соціально-психологічної адаптації, зокрема зростання емоційної стійкості, комунікативних здібностей та емпатії.

Також зафіксовано позитивні зміни у структурі копінг-поведінки: збільшення використання конструктивних стратегій та зниження схильності до уникання, що свідчить про формування більш ефективних способів подолання стресових ситуацій.

Перевірка статистичної значущості результатів (t-критерій Стьюдента)

З метою визначення статистичної значущості змін показників до та після впровадження програми психологічної підтримки було застосовано **t-критерій Стьюдента для залежних вибірок**.

Даний метод дозволяє оцінити, чи є виявлені відмінності між показниками до та після експерименту статистично значущими, тобто такими, що не є випадковими.

Таблиця 3.3.5 – Результати перевірки статистичної значущості змін показників (t-критерій Стюдента)

Показник	Середнє до	Середнє після	t-значення	Рівень значущості (p)	Висновок
Депресія	2,05	1,40	3,21	$p \leq 0,01$	значущі зміни
Обсесивно-компульсивні	1,81	1,30	2,98	$p \leq 0,01$	значущі зміни
Тривожність	1,45	1,10	2,75	$p \leq 0,01$	значущі зміни
Соматизація	1,52	1,15	2,69	$p \leq 0,05$	значущі зміни
Емпатія	6,2	7,1	3,10	$p \leq 0,01$	значущі зміни
Комунікативність	6,8	7,5	2,85	$p \leq 0,01$	значущі зміни
Емоційна стійкість	5,8	7,0	3,45	$p \leq 0,01$	значущі зміни
Адаптація до колективу	6,1	7,2	3,02	$p \leq 0,01$	значущі зміни
Проблемно-орієнтовані	6,5	7,3	2,90	$p \leq 0,01$	значущі зміни
Соціальна підтримка	6,2	7,0	2,78	$p \leq 0,01$	значущі зміни
Емоційно-орієнтовані	5,9	6,5	2,40	$p \leq 0,05$	значущі зміни
Уникнення	4,8	3,9	3,05	$p \leq 0,01$	значущі зміни

Результати статистичного аналізу свідчать про те, що зміни більшості досліджуваних показників є статистично значущими. Це підтверджується отриманими значеннями t-критерію Стюдента, які перевищують критичні значення при рівнях значущості $p \leq 0,05$ та $p \leq 0,01$.

Зокрема, найбільш виражені зміни спостерігаються за показниками емоційної стійкості, депресії та адаптації до колективу, що вказує на суттєве

покращення психоемоційного стану та адаптаційних можливостей працівників після проходження програми.

Також статистично значущими є зміни у сфері копінг-стратегій, що проявляється у зростанні використання конструктивних стратегій і зниженні рівня уникання.

У результаті проведеної апробації програми психологічної підтримки працівників торгових організацій було встановлено її ефективність у підвищенні рівня професійної адаптації в умовах кризових ситуацій.

Отримані емпіричні дані свідчать про наявність позитивної динаміки за всіма досліджуваними показниками. Зокрема, зафіксовано статистично значуще зниження рівня психоемоційного напруження, тривожності, депресивних проявів та психосоматичних симптомів, що підтверджує покращення психологічного стану працівників.

Водночас встановлено підвищення рівня соціально-психологічної адаптації, що проявляється у зростанні емоційної стійкості, розвитку комунікативних здібностей, підвищенні рівня емпатії та покращенні інтеграції у колективі. Це свідчить про посилення адаптаційного потенціалу працівників та їх здатності ефективно функціонувати у професійному середовищі.

Аналіз змін у структурі копінг-поведінки показав збільшення використання конструктивних стратегій подолання стресу, зокрема проблемно-орієнтованих та орієнтованих на соціальну підтримку, а також зниження схильності до унікальних форм реагування. Це підтверджує формування більш ефективних моделей поведінки у складних ситуаціях.

Результати статистичного аналізу за t-критерієм Стьюдента підтвердили достовірність виявлених змін, що свідчить про не випадковий характер отриманих результатів та їх зумовленість впливом розробленої програми.

Таким чином, програма психологічної підтримки є результативним інструментом підвищення психологічної готовності працівників до діяльності в кризових умовах, розвитку їх емоційної стійкості, адаптаційних можливостей та професійної ефективності. Її впровадження сприяє зміцненню психічного

здоров'я працівників, профілактиці професійного вигорання та підвищенню якості виконання професійних обов'язків.

Висновки до розділу 3

У третьому розділі було теоретично обґрунтовано, розроблено та апробовано програму психологічної підтримки працівників торгових організацій, спрямовану на розвиток їх професійної адаптації в умовах кризових ситуацій.

Визначено, що ефективна психологічна підтримка має ґрунтуватися на системному підході та включати взаємопов'язані діагностичний, корекційно-розвивальний і рефлексивний компоненти. Розроблена програма базується на принципах цілісності, індивідуалізації, активності особистості, гуманістичної спрямованості та ресурсного підходу, що забезпечує її наукову обґрунтованість і практичну доцільність.

Запропонована структура програми охоплює три основні етапи: аналітичний, спрямований на виявлення рівня адаптації та психоемоційного стану; корекційно-розвивальний, який передбачає формування навичок саморегуляції, розвитку емоційної стійкості та комунікативної компетентності; підсумково-рефлексивний, орієнтований на усвідомлення особистісних змін і планування подальшого професійного розвитку.

У процесі апробації програми було встановлено її високу ефективність. Отримані результати свідчать про позитивну динаміку за всіма досліджуваними показниками: зниження рівня психоемоційного напруження, тривожності та депресивних проявів; підвищення рівня соціально-психологічної адаптації, зокрема емоційної стійкості, комунікативних здібностей і здатності до взаємодії; формування більш ефективних копінг-стратегій та зниження схильності до унікальної поведінки.

Статистичний аналіз результатів підтвердив достовірність отриманих

змін, що свідчить про їх зумовленість впливом впровадженої програми. Це дозволяє зробити висновок про її результативність як інструменту підвищення адаптаційного потенціалу працівників.

Таким чином, розроблена програма психологічної підтримки сприяє розвитку емоційної стійкості, активізації внутрішніх ресурсів, формуванню конструктивних моделей поведінки та підвищенню професійної ефективності працівників торгових організацій у кризових умовах. Її впровадження є доцільним у практиці організацій, діяльність яких пов'язана з підвищеним рівнем стресу та необхідністю швидкої адаптації до змін.

ВИСНОВКИ

У результаті виконання кваліфікаційної роботи було досягнуто поставленої мети, яка полягала у теоретичному обґрунтуванні, емпіричному дослідженні та практичному вирішенні проблеми психологічної підтримки працівників торгових організацій у кризових ситуаціях. Отримані результати дозволили комплексно охарактеризувати особливості професійної адаптації працівників, визначити чинники, що на неї впливають, а також розробити й апробувати ефективну програму психологічної підтримки.

Відповідно до першого завдання було здійснено теоретичний аналіз наукових підходів до розуміння психологічної адаптації та особливостей професійної діяльності працівників у кризових умовах. Встановлено, що професійна адаптація є багатокomпонентним процесом, який включає когнітивні, емоційні, мотиваційні та соціальні аспекти. З'ясовано, що в умовах кризових ситуацій, зокрема воєнного часу, професійна діяльність працівників торгової сфери супроводжується підвищеним рівнем стресу, емоційного напруження та необхідністю швидкого реагування на змінні умови, що значно ускладнює процес адаптації.

У межах другого завдання було досліджено психологічні фактори та копінг-стратегії, що впливають на адаптацію працівників. Визначено, що ключову роль відіграють емоційна стійкість, комунікативні здібності, рівень самоприйняття та здатність до саморегуляції. Встановлено, що ефективна адаптація значною мірою залежить від використання конструктивних копінг-стратегій, зокрема проблемно-орієнтованих та стратегій соціальної підтримки, тоді як унікальні стратегії негативно впливають на процес пристосування до професійних умов.

Виконання третього завдання передбачало організацію та проведення емпіричного дослідження, у ході якого було проаналізовано психологічні особливості професійної адаптації працівників. Результати показали, що більшість респондентів має помірний рівень психоемоційного напруження та

соціально-психологічної адаптації. Виявлено взаємозв'язки між рівнем стресу, адаптаційними характеристиками та копінг-стратегіями: підвищення емоційної стійкості та використання активних стратегій подолання труднощів супроводжується зниженням рівня тривожності та депресивних проявів. Проведений кореляційний аналіз підтвердив наявність значущих взаємозв'язків між досліджуваними показниками.

У межах четвертого завдання було розроблено програму психологічної підтримки працівників торгових організацій, яка включає діагностичний, корекційно-розвивальний та рефлексивний блоки. Програма спрямована на розвиток емоційної стійкості, навичок саморегуляції, комунікативної компетентності та формування ефективних копінг-стратегій. Апробація програми показала її високу ефективність: після її впровадження спостерігається статистично значуще зниження рівня психоемоційного напруження, підвищення рівня соціально-психологічної адаптації та зростання використання конструктивних стратегій подолання стресу. Результати t-критерію Стюдента підтвердили достовірність отриманих змін.

Отже, результати дослідження засвідчують, що психологічна підтримка є важливим чинником забезпечення ефективної професійної адаптації працівників у кризових умовах. Розроблена програма сприяє підвищенню їх психологічної готовності до професійної діяльності, розвитку адаптаційного потенціалу, зміцненню психічного здоров'я та профілактиці емоційного вигорання.

Практичне значення роботи полягає у можливості використання запропонованої програми у діяльності торгових організацій, системі професійної підготовки та підвищення кваліфікації працівників, а також у впровадженні заходів психологічної підтримки в умовах підвищеного стресового навантаження.

Таким чином, поставлені завдання виконано, мету дослідження досягнуто, а отримані результати можуть бути використані для подальшого розвитку системи психологічного супроводу працівників у кризових ситуаціях.

Отримані результати дослідження відкривають можливості для подальшого поглибленого вивчення проблеми психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях. Зокрема, перспективними напрямами є:

- розширення вибірки дослідження з урахуванням різних вікових категорій, професійного стажу та специфіки діяльності працівників торгової сфери;
- дослідження гендерних особливостей професійної адаптації та реагування на стрес у кризових умовах;
- вивчення довгострокового ефекту впровадження програм психологічної підтримки та їх впливу на професійну ефективність;
- розробка диференційованих програм психологічної підтримки з урахуванням індивідуально-психологічних особливостей працівників;
- дослідження впливу організаційних факторів (стиль керівництва, корпоративна культура, умови праці) на рівень адаптації та психологічного благополуччя;
- аналіз ролі цифрових інструментів і онлайн-підтримки у забезпеченні психологічного супроводу працівників в умовах кризових ситуацій.

Подальші дослідження у зазначених напрямках сприятимуть поглибленню наукового розуміння механізмів професійної адаптації та підвищенню ефективності практичних заходів психологічної підтримки.

На основі результатів проведеного дослідження сформульовано такі практичні рекомендації:

Для працівників торгових організацій:

- розвивати навички емоційної саморегуляції (дихальні техніки, релаксація, самоспостереження);
- використовувати конструктивні копінг-стратегії, зокрема проблемно-орієнтований підхід та звернення за соціальною підтримкою;
- підтримувати баланс між професійною діяльністю та відпочинком;

- здійснювати регулярну рефлексію власного емоційного стану та професійного досвіду.

Для керівників організацій:

- створювати сприятливий психологічний клімат у колективі;
- впроваджувати програми психологічної підтримки та тренінги з розвитку стресостійкості;
- забезпечувати працівникам можливості для професійного розвитку та відновлення ресурсів;
- приділяти увагу профілактиці емоційного вигорання.

Для психологів і фахівців з персоналу:

- застосовувати комплексні програми психологічного супроводу працівників;
- проводити регулярну психодіагностику рівня стресу та адаптації;
- організовувати тренінги з розвитку емоційної стійкості, комунікативних навичок і копінг-стратегій;
- використовувати індивідуальні та групові форми роботи залежно від потреб працівників.

Таким чином, реалізація запропонованих рекомендацій сприятиме підвищенню рівня психологічного благополуччя працівників, розвитку їх адаптаційного потенціалу та забезпеченню ефективної професійної діяльності в умовах кризових ситуацій.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Амінієва Я. Р. Емоційна стійкість особистості як одна з детермінант ефективного подолання складних життєвих ситуацій. *Вісник Дніпропетровського університету. Серія: Педагогіка і психологія*. 2012. Т. 20, № 18. С. 10–14.
2. Андрєєва Я. Ф., Литовченко Н. Ф. Психологічні особливості конфліктності у юнацькому віці. *Психологічний часопис*. 2019. № 1. С. 9–21.
3. Андрусишин Б. І. Діти в умовах глобалізації та інформатизації суспільства (правовий аспект): монографія / за ред. Б. І. Андрусишина. Київ, 2021. С. 68–70.
4. Басенко О. Психосоціальні передумови розвитку життєстійкості у підлітків в умовах воєнного конфлікту. *Український психологічний журнал*. 2019. № 2 (12). С. 39.
5. Бігун Н. І. Інноваційні арт-терапевтичні технології: збірник статей І Всеукраїнської наукової інтернет-конференції (12 березня 2019 р., м. Переяслав-Хмельницький) / за ред. В. А. Вінс, Т. М. Кузьменко, І. М. Зозуля. Переяслав-Хмельницький, 2019. С. 19.
6. Бохонкова Ю., Пліско В. Якість життя і психічне здоров'я особистості *Психічне здоров'я особистості у кризовому суспільстві: матеріали II Всеукраїнської науково-практичної конференції*. Львів, 2017. С. 59–63.
7. Большакова А. М. Особистісні ресурси подолання складних життєвих ситуацій та часові перспективи осіб юнацького віку. *Наука і освіта*. 2013. № 1–2. С. 17–21.
8. Ващенко І. В., Ананова І. Ретроспектива сутності поняття «життєва ситуація». *Проблеми сучасної науки*. 2019. Вип. 46. С. 59–87.
9. Ващенко І. В., Іваненко Б. Б. Психологічні ресурси особистості в подоланні складних життєвих ситуацій. *Проблеми сучасної психології*. 2018. № 40. С. 35–36.
10. Ващенко І., Ананова І. Особистість і життєві ситуації у

концептуальному просторі психологічної науки. *Проблеми сучасної психології*. 2019. № 46. С. 59–77.

11. Вірна Ж. П. Координація особистісно-нормативних змін ціннісних орієнтацій в діапазоні професійної адаптації особистості. *Психологія особистості*. 2015. № 1 (6). С. 161–172.

12. Войцеховська О. Сучасні напрями досліджень копінг-стратегій особистості. *Педагогіка і психологія професійної освіти*. 2016. № 2. С. 95–104.

13. Вовк В. Професійна адаптація вчителя-початківця до педагогічної діяльності в сучасній школі. *Педагогічний дискурс*. 2021. № 31. С. 45–49.

14. Володарська Н. Розгляд копінг-стратегій як фактор розвитку внутрішніх ресурсів студентів в умовах війни. *Наукові інновації та передові технології*. 2024. № 4 (32). С. 1269–1282.

15. Гаврилюк Т. Психологічні труднощі переміщених осіб зі сходу України та можливості їх подолання. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка*. Серія: Психологія. 2018. № 2 (41). С. 23–29.

16. Гайструк Н. А. Арт-терапія: від світового досвіду до національних пріоритетів. *Мистецтво лікування*. 2014. № 2. С. 57.

17. Гопкало Ю. Застосування тілесно-орієнтованої психотерапії у роботі з дітьми та сім'ями. *Психологія та соціальна робота*. 2020. № 1 (51). С. 54–68.

18. Горбач С. Феноменологічний аналіз категорії «складна життєва ситуація». *Теорія та методика управління освітою*. 2010. № 1. С. 94–103.

19. Горова О. Професійна адаптація як соціально-психологічна стратегія особистості. *Психологічні науки: проблеми і здобутки*. 2017. Вип. 1. С. 39–52.

20. Гринців М. В. Психологічні особливості професійної адаптації молоді. *Науковий вісник Миколаївського державного університету*. 2012. Вип. 9. С. 54–57.

21. Гриньова Н. В. Діагностика та корекція життєстійкості. *Актуальні проблеми психології*. 2020. Т. XI, Вип. 21. С. 66–79.

22. Грішин Е. О. Складна життєва ситуація як передумова формування

резильєнтності. *Вісник ХНПУ*. 2021. № 65. С. 25–41.

23. Дворніченко Л. Л. Справедливість як фундаментальна вимога адаптації особистості до критичних ситуацій життя. *Особистість у кризових умовах та критичних ситуаціях життя*: матеріали І міжнародної науково-практичної конференції (19–20 лютого 2015 р., м. Суми). Суми: СумДПУ ім. А. С. Макаренка, 2015. С. 27–30.

24. Дембіцький С. Індекс психологічного дистресу SCL-9-NR. *Комплекс і вимірювальні інструменти в соціологічних дослідженнях: розробка, адаптація, обґрунтування достовірності*. Київ : Інститут соціології НАН України, 2022. С. 292–330.

25. Єрмоєнко О. Сутність поняття «адаптація» в міждисциплінарному аспекті. *Актуальні питання гуманітарних наук*. 2020. Вип. 27, Т. 2. С. 211–218.

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

27. Іглмен Д. Секрети нейропластичності: як мозок адаптується до нових викликів. Київ : Наш формат, 2022. 208 с.

28. Карамушка Л. М., Снігур Ю. С. Копінг-стратегії: сутність, підходи до класифікації, значення для психологічного здоров'я особистості та організації. *Актуальні проблеми психології*. 2020. № 1 (55). С. 23–30.

29. Кириченко В. В. Психологічні основи професійної адаптації та вибору професії: навчальний посібник. Житомир: ЖДУ ім. І. Франка, 2015. 110 с.

30. Кириченко В. В. Становлення особистісної ідентичності у процесі професійної адаптації : дисертація кандидата психологічних наук. Київ, 2014. 255 с.

31. Кокун О. М. Оптимізація адаптаційних можливостей людини: психофізіологічний аспект забезпечення діяльності. Київ: Міленіум, 2004. 265 с.

32. Коляда Н., Золотар Є. Копінг-стратегії та механізми психологічного захисту у студентів із різним рівнем антиципаційної спроможності.

Перспективи та інновації науки. 2023. № 4 (22). С. 45–49.

33. Колесникова В. В. Професійна адаптація молодих фахівців: дефініція та правовий аспект забезпечення. *Pressing Problems of Public Administration*. 2018. № 1 (53). С. 1–7.

34. Кузьменко О. М., Сингаївська І. В. Взаємозв'язок між часовими орієнтаціями особистості та базовими копінг-стратегіями. *Держава, регіони, підприємництво*: матеріали міжнародної конференції. Київ, 2022. С. 277–280.

35. Куріна Н. С. Інноваційна модель концепції професійної адаптації персоналу. *Бізнес Інформ*. 2013. № 8. С. 348–353.

36. Коваленкова А. А. Передумови і фактори виникнення складної життєвої ситуації у формуванні життєстійкості особистості. *Вектори соціальної, організаційної та економічної психології*: матеріали конференції. Київ, 2024. С. 118–120.

37. Коваленкова А. А. Поняття життєстійкості особистості підлітка в умовах воєнного стану. *Проблеми гуманітарних наук*. 2023. 235 с.

38. Коваленкова А. А. Соціально-психологічна адаптація підлітків у період бойових дій. *Science and Innovation of Modern World*. London, 2023. С. 344–348.

39. Коваленкова А. А. Феномен життєстійкості особистості у сучасному розумінні. *Освіта і наука*. 2023. Київ, 2023. С. 129–131.

40. Кіреєва З. О., Односталко О. С., Бірон Б. В. Психометричний аналіз шкали резильєнтності. *Габітус*. 2020. Вип. 14. С. 110–117.

41. Коробка Л. Психологічні стратегії адаптації до наслідків воєнного конфлікту. *Наукові студії із соціальної та політичної психології*. 2018. Вип. 41. – С. 48–55.

42. Кравчук С. Л. Психологічні особливості життєстійкості особистості. *Проблеми сучасної психології*. 2019. Вип. 25. С. 152–167.

43. Лазорко О. В. Професійна безпека особистості: адаптаційний вимір. *Психологічні перспективи*. 2015. Вип. 25. С. 130–141.

44. Назаренко Л. Формування життєстійкості у юнацтва. *Матеріали*

конференції. Тернопіль, 2014. С. 581.

45. Назаренко Н. А. Психологічний зміст оптимізму у формуванні життєвої позиції. *Вісник НАУ*. 2020. № 16. С. 172–179.

46. Низовець-Кропта О. А. Професійна адаптація психолога в умовах ведення військових дій. *Вчені записки ТНУ*. 2024. С. 19–24.

47. Павелків Р., Кулакова Л., Кулаков Р. Особливості адаптації працівників психологічної служби. *Психологія: реальність і перспективи*. 2020. Вип. 14. С. 194–199.

48. Панов М. С. Професійна адаптація та реадаптація. *Психологічний часопис*. 2019. Т. 5, № 11. С. 177–190.

49. Петухова І., Заушнікова М., Каськов І. Психологічне благополуччя особистості в умовах війни. *Вісник НУОУ*. 2023. С. 124–129.

50. Піддячий В. М. Професійна адаптація педагогів. *Матеріали конференції*. Київ, 2022. С. 94–97.

51. Психологу до роботи. Діагностичні методики: збірник. Ужгород, 2012. 616 с.

52. Прохоренко Л. І. Наука і освіта в умовах війни. *Вісник НАПН України*. 2022. № 4 (1). С. 46–52.

53. Психологія професійної безпеки : колективна монографія / за ред. Ж. П. Вірної. Луцьк: Вежа-Друк, 2015. 588 с.

54. Пилявець Р. І. Війна // *Енциклопедія сучасної України*. Київ, 2015. С. 88-89.

55. Пляка Л. Дихальні техніки для зняття напруги і тривоги. Харків, 2018. С. 1–3.

56. Предко В. В. Складна життєва ситуація як умова формування життєстійкості. *Теоретичні і прикладні проблеми психології*. 2021. С. 74–89.

57. Предко Д. Є., Ларіна Д. І. Релігійна віра як чинник подолання критичних ситуацій. *Психологічний часопис*. 2017. № 4 (8). С. 75–87.

58. Решетник О. А. Порівняльний аналіз підходів до вивчення життєстійкості. *Вісник післядипломної освіти*. 2019. Вип. 9. С. 73–90.

59. Рисинець Т. П., Потоцька І. С., Лойко Л. С. Психологічний аналіз життєвих ситуацій. *Науковий вісник ХДУ*. 2016. № 1. С. 69–73.
60. Сікора Я. Адаптація як об'єкт наукового дослідження. *Науковий вісник Ужгородського університету*. 2022. Вип. 2 (51). С. 135–139.
61. Сердюк Л. З., Яблонська Т. М., Данилюк І. В. Психолого-педагогічні основи процесу самотворення особистості: монографія. Київ: Педагогічна думка, 2015. 197 с.
62. Титаренко Т. М. Криза життєва. Енциклопедія сучасної України. Київ, 2014. С. 34-39.
63. Хуртенко О. В., Якимчук І. П. Готовність до професійної діяльності майбутнього психолога. *Вісник НУОУ*. 2020. № 1 (54). С. 186–192.
64. Чепелева Н. В. Розуміння та інтерпретація життєвого досвіду: монографія. Київ, 2013. 275 с.
65. Чуйко О. В. Особистісне становлення суб'єктів професійної діяльності: монографія. Київ, 2013. 280 с.
66. Чухрій І. В. Особливості розвитку адаптивних копінг-стратегій. *Габітус*. 2023. № 45. С. 85–88.
67. Шиделко А. В. Професійна адаптація особистості: навчально-методичний посібник. Київ: Педагогічна думка, 2012. 102 с.
68. Шикирава Н. М. Емпатія як професійна якість практичного психолога. *Габітус*. 2021. Вип. 23. С. 182–187.
69. Holmes T. H., Rahe R. H. The Social Readjustment Rating Scale. *Journal of Psychosomatic Research*. 1967. Vol. 11, No. 2. P. 213–218.
70. Kabunga J., Disiye M. Compassion Fatigue among Counsellors: Burden of Caring. *Lambert Academic Publishing*, 2014. P. 34–35.