

2. Чайковська Г. Б. Формування компетентностей сталого розвитку в процесі фахової підготовки майбутніх вчителів початкової школи. *Наукові записки Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка. Серія: Педагогіка*. 2022. № 1(1). С. 72–80. <https://doi.org/10.25128/2415-3605.22.1.9>
3. Kioupi V., & Voulvoulis N. The Contribution of Higher Education to Sustainability: The Development and Assessment of Sustainability Competences in a University Case Study. *Education Sciences*. 2022. № 12(6). P. 406. <https://doi.org/10.3390/educsci12060406>

Шпак Марія Мирославівна

доктор психологічних наук, професор,
професор кафедри психології розвитку та консультування
Тернопільського національного педагогічного
університету імені Володимира Гнатюка,
Тернопіль, Україна

Багрій Марія Василівна

магістрантка 2 курсу спеціальності 053 «Психологія»
факультету педагогіки і психології
Тернопільського національного педагогічного
університету імені Володимира Гнатюка,
Тернопіль, Україна

СТРЕСОСТІЙКІСТЬ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ТОРГІВЛІ ЯК ЧИННИК ЇХ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ

Соціально-економічні виклики сучасного суспільства висувають до фахівців усіх сфер діяльності, в тому числі сфери торгівлі, високі вимоги щодо досягнення професійного успіху. Одним із чинників успішності професійної діяльності, конкурентоспроможності фахівця, є не лише його професійна майстерність, а й високий рівень стресостійкості, яка, з одного боку, сприяє збереженню психічного здоров'я особистості фахівця, з іншого – є запорукою ефективності його спілкування і соціальної взаємодії з іншими людьми. Саме тому сьогодні проблема розвитку стресостійкості фахівців, зокрема працівників сфери торгівлі, набуває особливої значущості і вивчається багатьма вченими у галузі психології, соціології, бізнесу та управління.

Сфера торгівлі з давніх-давен є найбільш розвиненою в суспільстві і охоплює нині чи не найбільшу частку працівників, порівняно з іншими професіями. Діяльність працівників сфери торгівлі досить складна та багатовимірною, вона потребує у процесі її здійснення виконання безлічі професійних ролей, таких як: продавець, консультант, менеджер, промоутер, представник та учасник переговорів [2, с. 50]. До того ж, як відомо, працівники сфери торгівлі належать до типу професійного середовища «людина-людина»,

що зумовлює необхідність високого рівня розвитку у них комунікативних та організаторських здібностей, уміння легко і швидко налагоджувати емоційний контакт з іншими людьми, здатність самостійно знаходити конструктивні шляхи вирішення конфліктів. Це може призвести до підвищення рівня емоційної напруги, нервово-психічних перевантажень та значною мірою вплинути на психоемоційний стан і функціональні можливості особистості фахівця, збільшуючи ризик виникнення професійного стресу. Саме тому важливу роль в успішній діяльності працівників сфери торгівлі відіграє стресостійкість.

Поняття «стресостійкість» характеризує «гнучкість» психіки людини. Стресостійкість забезпечує здатність людини чинити опір стресам та виявляти психічну стійкість, дає змогу запобігти емоційному вигоранню, прояву тривожних та депресивних станів та дозволяє їй легко відновлюватися після впливу стресових факторів. У широкому розумінні стресостійкість – це здатність людини або соціальної системи вибудовувати нормальне, повноцінне життя в складних умовах [4, с. 26].

Стресостійкість є процесом і результатом успішної адаптації людини до мінливих або складних життєвих обставин, які вимагають розумової, емоційної, поведінкової гнучкості та пристосування до зовнішніх і внутрішніх умов. Визначальними внутрішніми чинниками формування і розвитку стресостійкості особистості є: Я-концепція особистості, інтернальний локус контролю, когнітивний розвиток, розвиненість комунікативної сфери, особистісні характеристики. Зокрема, високий рівень стресостійкості передбачає врівноваженість, упевненість у собі, емоційний самоконтроль, володіння собою, низький рівень особистісної тривожності, певні характеристики мотиваційної сфери (мотивація соціальної значущості праці, професійної майстерності, досягнення), готовність до діяльності [1; 4]. На думку В. М. Крайнюк, визначальними характеристиками первинної стресостійкості є швидкість опрацювання інформації, лабільність нервових процесів, надійність, витривалість, точність і продуктивність діяльності [3].

З метою визначення рівня стресостійкості у працівників сфери торгівлі нами було проведено емпіричне дослідження. Для цього ми застосували такі психодіагностичні методики: «Тест самооцінки стресостійкості особистості» С. Коухена та Г. Вілліансона; опитувальник «Стратегії подолання стресових ситуацій» С. Хобфолла (SACS). У дослідженні взяли участь 50 працівників торгівельної мережі «Максимум», з них – 22 чоловіків та 28 жінок віком від 21 до 44 років із професійним стажем роботи від 1 місяця до 20 років.

Результати дослідження за допомогою «Тесту самооцінки стресостійкості особистості» С. Коухена та Г. Вілліансона показали, що більшість працівників сфери торгівлі мають середній рівень стресостійкості (72% осіб). Вони оцінили його на «задовільно». У 20% осіб рівень стресостійкості достатній. Вони оцінили його на оцінку «добре». Цікаво, що серед фахівців з «добрим» рівнем стресостійкості були працівники як із

20-річним професійним стажем роботи, так і з досвідом роботи лише кілька місяців. Це дає змогу припустити, що рівень стресостійкості особистості залежить не лише від професійних умов праці, а й від властивостей вищої нервової діяльності людини, типу її темпераменту тощо. У 8% працівників діагностовано низький рівень стресостійкості, що відповідає оцінці «погано». У них спостерігаються часті і різкі зміни настрою, порушення емоційної рівноваги, підвищена дратівливість, агресивність, що часто призводить до виникнення конфліктних ситуацій з покупцями. Зазначимо, що працівників сфери торгівлі з високим та дуже низьким рівнем стресостійкості нами не було виявлено (рис. 1).

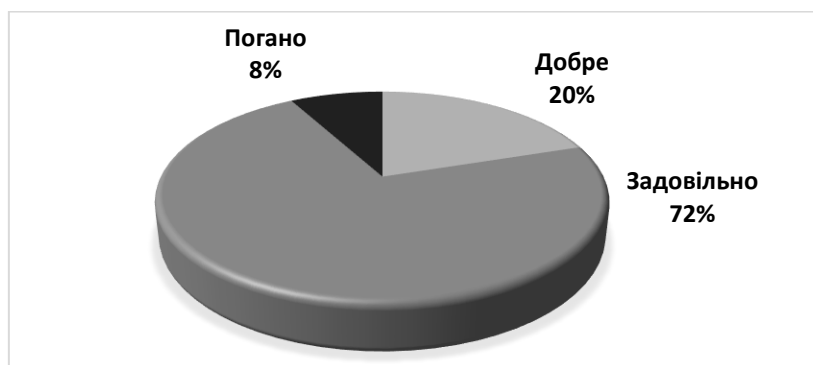


Рис. 1. Рівень стресостійкості працівників сфери торгівлі

У розвитку стресостійкості працівників сфери торгівлі спостерігаються статеві відмінності. Встановлено, що більше половини як чоловіків, так і жінок мають задовільний рівень стресостійкості – 64% та 78% відповідно. Проте серед чоловіків стресостійкість на рівні «добре» виявлено у 32% осіб, тоді як у жінок – лише в 11% осіб. Це свідчить про те, що чоловіки, які працюють у сфері торгівлі, краще володіють собою, більше здатні до емоційного самоконтролю, управління власними емоціями. Натомість у жінок низький рівень стресостійкості спостерігається більше, ніж у чоловіків – 11% та 4% відповідно (рис. 2). Це свідчить про те, що жінки часто нездатні протистояти впливу різноманітних стресогенних чинників.

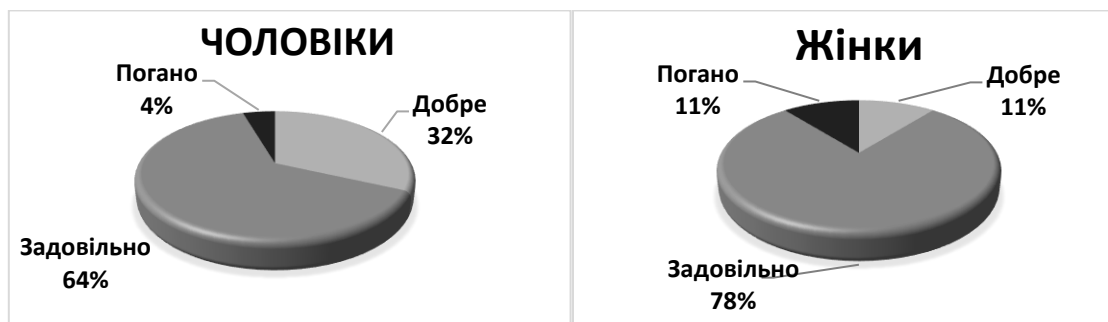


Рис. 2. Рівень стресостійкості чоловіків і жінок, які працюють у сфері торгівлі



Рис. 3. Стратегії подолання стресових ситуацій працівниками сфери торгівлі

За результатами опитувальника «Стратегії подолання стресових ситуацій» С. Хобфолла (SACS) було з'ясовано, що 44% від загальної чисельності респондентів з метою подолання стресу схильні до пошуку соціальної підтримки, а 22% опитуваних – до вступу в соціальні контакти (рис. 3).

Отримані результати є свідченням просоціальної поведінки працівників сфери торгівлі у процесі подолання стресових ситуацій. При цьому ми з'ясували, що найчастіше основним джерелом соціальної підтримки для фахівців-чоловіків є професійне оточення, колеги по роботі, а для фахівців-жінок – це сім'я, рідні та друзі.

Зауважимо, що в умовах війни в Україні, економічна ситуація погіршується, спостерігається зростання цін на товари та послуги, збільшення рівня безробіття у зв'язку із згортанням роботи багатьох підприємств або зменшенням обсягів їх діяльності. Все це негативно впливає на психоемоційний стан кожної людини, і зокрема на її професійну діяльність.

Тому формування стресостійкості працівників сфери торгівлі має вагоме значення в підтримці їх конкурентоспроможності, забезпеченні ефективності професійної діяльності. Робота у цьому напрямку повинна бути спрямована на пошук внутрішніх і зовнішніх ресурсів, які забезпечать емоційну стійкість фахівця у стресових ситуаціях і допоможуть йому в подоланні негативних наслідків стресу з метою збереження психічного здоров'я.

ЛІТЕРАТУРА

1. Дубчак Г. М. Психологія становлення професійної стресостійкості майбутніх фахівців соціально-економічних професій : автореф. дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.07. Київ, 2018. 41 с.
2. Карамушка Л. М., Гнускіна Г. В Психологія професійного вигорання підприємців : монографія. Київ : Логос, 2018. 198 с.
3. Крайнюк В. М. Психологія стресостійкості особистості : монографія. Київ : Ніка-Центр, 2007. 432 с.
4. Лазос Г. П. Резильєнтність: концептуалізація понять, огляд сучасних досліджень. *Актуальні проблеми психології. Т. 3 : Консультативна психологія і психотерапія* : зб. наук. праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України / за ред. С. Д. Максименка. Київ, 2018. Вип. 14. С. 26–64.