

УДК 371.132:371.

*Людмила Федорівна Вербицька,*  
кандидатка психологічних наук, доцентка,  
Державний торговельно-економічний університет,  
м. Київ, Україна  
ORCID: 0000-0001-5802-2200  
l.verbytska@knu.edu.ua

## СТРЕСОСТІЙКІСТЬ ЯК СКЛАДНИК УСПІШНОГО РОЗВИТКУ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ МАРКЕТИНГУ

*В статті проаналізовано та здійснено порівняльний аналіз наукових підходів до проблеми стресостійкості особистості та особливості, що впливають на її формування в системі психологічного забезпечення. Обґрунтовано доцільність використання системи заходів психологічного забезпечення стресостійкості працівників сфери маркетингу. Розкрито біологічні, соціальні, вікові передумови формування EQ, яка включає п'ять ключових основ, що його характеризують: саморегуляція, самопізнання, мотивація, соціальні навички, емпатія.*

***Ключові слова:** стресостійкість особистості, емоційний інтелект, емоційна компетентність, мотиваційний потенціал, інформаційний стрес, креативність, самоактуалізація, працівник маркетингу, ментальне здоров'я.*

*Liudmyla Verbytska,*  
PhD in Psychology, Associate Professor,  
State University of Trade and Economics,  
Kyiv, Ukraine  
ORCID: 0000-0001-5802-2200  
l.verbytska@knu.edu.ua

## STRESS RESISTANCE AS A COMPONENT OF THE SUCCESSFUL DEVELOPMENT OF MARKETING EMPLOYEES

*The article analyzes and makes a comparative analysis of scientific approaches to the problem of stress resistance of the individual and the features that affect its formation in the system of psychological support. The expediency of using the system of measures of psychological support of stress resistance of employees of the organization substantiated. The biological, social, age-related prerequisites for the formation of EQ are revealed, "mixed model" of emotional intelligence, which assumes characterize it: motivation, empathy, self-knowledge, social skills, self-regulation, social skills, self-knowledge. It is emphasized that the mentality of Ukrainians has specific features that allow them to successfully develop EQ, achieve professional success, and realize themselves in life. The extremely important importance of empathy for the marketing sphere is emphasized, and the direct dependence of successful career growth and professional development on the level of EQ is emphasized. That is why stress resistance and emotional competence are a very important prerequisite for the formation of professionalism in the field of marketing.*

***Key words:** personality stress resistance, emotional intelligence, emotional competence, motivational potential, informational stress, creativity, self-actualization, marketing worker, mental health.*

В реаліях сьогодення, коли в Україні третій рік поспіль через агресивні військові дії сусідньої країни спостерігається нестабільна ситуація в політичній, економічній сферах та в питаннях безпеки, більшість українського населення знаходиться у постійному чи перманентному стані тривоги, стресі, страху, невизначеності, зростаючої емоційної напруги та виснаження через різні життєві ситуації, що склалися в умовах війни. Наразі вже стали звичними такі поняття як: «емоційне виснаження», «стрес», «криза», «інформаційний стрес», вжиток яких можна відслідкувати не тільки стосовно життєвих ситуацій, але й професійних.

Наразі, стресостійкість стає важливою умовою адаптації особистості до нових умов життя, до змін, які відбуваються в країні; по-друге попереджує професійне та емоційне та інформаційне виснаження працівників різних сфер, для забезпечення високої ефективності та продуктивності роботи людини; по-третє, мінімізує ризики виникнення соматичних розладів через постійний вплив різноманітних чинників різного роду стресів на особистість.

Власне, емоційний інтелект також є ключовим складником успіху в професійному та особистому і професійному житті. Вміння розуміти емоції інших, контролювати і виражати свої емоції, визначає здатність розв'язувати конфлікти, ефективно спілкуватись та встановлювати здорові стосунки. Емоційний інтелект головний ключик керування стресом. Також адаптування до змін в сьогоденні, що в умовах російсько-української війни є дуже цінним. Особистість з високим рівнем емоційного інтелекту має здатність ефективно реагувати на різні негативні ситуації, зберігаючи при цьому свій психолого-соціальний комфорт. Таким чином, формування емоційного інтелекту та стресостійкості є одним з актуальних завдань в професійній діяльності.

«Батьком» науки про стрес традиційно вважається Г. Сельє. Питання стресостійкості почало активно вивчатись з актуалізацією проблеми стресу, що досліджували такі вчені, як Р. Лазарус, Р. Розенфельд, Дж. Еверлі, В. Бредфорд. Г. Сельє, досліджуючи дане питання, визначав поняття стрес, як «неспецифічна реакція організму на дію подразника».

У подальших дослідженнях термін «стрес» намагались розмежовувати на фізіологічне і його психологічне розуміння (Р. Лазарус). При цьому варто зазначити, що точного відліку даних понять немає, так як у фізіологічному стресі завжди є психічні елементи і навпаки. Те саме і стосується термінів «психічний стрес» та «емоційний стрес»: доволі часто їх ототожнюють через те, що велика кількість дослідників визнають емоційне збудження основною причиною емоційного (психічного) стресу [4]. Наразі певні вчені зазначають, що найменування стресу багато в чому залежить від стрес-фактора, що в свою чергу може вплинути також і на рівень стресостійкості особистості у різних ситуаціях [4].

Науковець Р. Лазарус також досліджував психологічні та фізіологічні аспекти стресу. Згідно з дефініцією Фолкмана, та Р. Лазаруса, можна зауважити, що визначення психологічного стресу – це ключовий взаємозв'язок між середовищем і особистістю, який сприймається людиною як такий, що перевищує або обтяжує її ресурсний потенціал та загрожує здоров'ю та та комфорту. Наразі, можна зауважити, що цей взаємозв'язок має пройти через два важливі етапи – подолання (копінгу) та когнітивної оцінки. Іншими словами, стресовість можна суттєво зазначати, не як якийсь вид стресу, а як ключовий психологічний прояв синдрому адаптації.

Вітчизняні вчені зауважують, що, інколи реакції психофізіології організму на будь-який стресовий фактор дійсно є універсальними та неспецифічними, як про це писав ще Сельє, а проте паттерни таких реакцій широко варіюють за мірою своєї тривалості та глибини. Власне, суттєві особисті «траєкторії» психологічних і фізіологічних реакцій на стрес завжди будуть обумовлені взаємодією особистісних відмінностей із конкретними ключовими контекстами. До перших належать, фактори розвитку, так звана «поведінка здоров'я», генетичні фактори й до інших – культурні, історичні, економічні, соціальні тощо.

Дослідженням питання стресостійкості займається велика кількість вітчизняних вчених В. Корольчук, С. Миронець, В. Бодров, Г. Нікіфорова, О. Трифонов, але й досі науковці розходяться в думках з приводу поняття терміну «стресостійкість».

Метою статті є здійснити аналіз наукових підходів до визначення стресостійкості особистості та окреслити сутність її психологічного забезпечення у працівників сфери маркетингу.

У сучасних дослідженнях С. Миронець та О. Тімченко виділяють три основні рівні стресогенних факторів, які впливають на особистість і її стресостійкість:

1. Соціально-психологічний: розлука з рідними та близькими, соціально-психологічна напруженість в країні, періодичне виникнення суперечностей у колективі і т.д.
2. Психологічний: затяжний період перебування в стресовій ситуації загрози життю й здоров'ю, високий рівень відповідальності на роботі
3. Соціальний: складні матеріально-побутові умови, відсутність вихідних і відпусток, порушення добового стереотипу, соціальні обмеження, що вимагають підвищеного контролю за дотриманням правових і моральних норм [5].

Стресостійкість розглядають деякі науковці трактують її як стан фізичного, емоційного і психічного виснаження, викликаним тривалим перебуванням в емоційно-напружених і значимих ситуаціях (В. Абабков, М. Перре); як здатність організму зберігати нормальну працездатність (К. Судаков); як здатність до адаптації, збереження значущих зв'язків, забезпечення успішної самоактуалізації, досягнення життєвих пріоритетів, збереження свого здоров'я та праці (Г. Нікіфоров) [4].

Певні науковці відносять до стресостійкості часто такі характеристики, як механізми психологічного захисту та різні когнітивно зумовлені механізми подолання стресору (копінг-механізми). В свою чергу на копінг-механізми впливають різні фактори, що можуть позначитись на рівні стресостійкості також, такі як: локус-контроль; етнічний фактор; психічні і соматичні захворювання; тип вищої нервової діяльності [4].

Також слід відмітити, що поняття «стресостійкість» наразі часто науковці уподібнюють з емоціями, емоційними станами особистостями. В. М. Корольчук визначає стресостійкість, як властивість особистості, що характеризується такою взаємодією вольових, емоційних, інтелектуальних і мотиваційних компонентів психофізіологічної діяльності людини, що забезпечують оптимальне досягнення цілі діяльності в складній обстановці; О. Ольшанникова оттожнює стресостійкість із стійким переживанням позитивних емоцій; Е. Мілерян – як емоційна стійкість і здатність до контролю емоцій; В. Маріщук – здатність долати стан емоційного збудження при виконанні важкої діяльності; О. Черникова – стабільна спрямованість емоційних переживань за їх змістом на позитивне вирішення завдань [1, 3, 4, 5].

Визначення поняття стресостійкості людини утруднюється оцінюванням специфіки прояву її реакції на дію різноманітних психологічних факторів, що пов'язане з різними, потребами, умовними рефlekсами, досвідом особистості, цінностями. Тому задля підвищення стресостійкості особистості, в першу чергу, шукають ресурси, що допомагають їй долати негативні наслідки стресових подій. Цими ресурсами можуть виступати внутрішні і зовнішні фактори, що сприяють стійкості, наприклад фактори соціального середовища: підтримка соціального оточення, близьких, друзів, співробітників, їх конкретна допомога у певних справах і т. д. [6].

Особистісні фактори: віра у різноманітних формах (віра у власні сили і можливості, релігія, віра у певну ціль і її досяжність), осмисленість діяльності й поведінки, розуміння сенсу свого життя, усвідомлення своєї соціальної приналежності до певної групи. Ставлення до себе та до інших, в тому числі і самооцінка, позитивне мислення у будь-якій важкій ситуації, узгодженість Я-реального і Я-ідеального, незалежність у думках і відносинах з людьми, довіра до інших [4].

Когнітивна сфера: особистісне усвідомлення життя й можливість його прогнозування, раціональні думки в аналізі життєвих ситуацій, адекватна оцінка своїх ресурсів а навантаження. Емоційна сфера: домінування стеничних позитивних емоцій, почуття

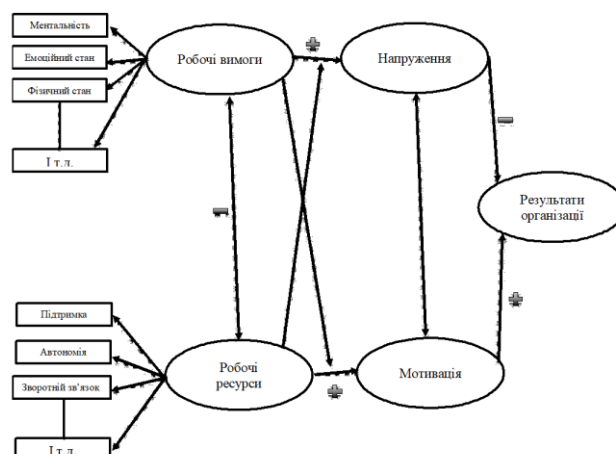
єдності з певними людьми, емоційне насичення в міжособовому спілкуванні, переживання успішної самореалізації, самоактуалізації.

Поведінкова сфера: активність особистості, використання ефективних і конструктивних способів подолання труднощів, ефективна волева саморегуляція [5]. Комунікативна сфера: задоволеність своїм статусом у групі й соціумі, відкрите спілкування, стійкі задовольняючі міжособистісні ролі, прийняття інших людей такими, якими вони є [4]. Всі чинники взаємопов'язані один з одним і можуть впливати одне на одного, якщо самооцінка особистості занижена, то енергетичних ресурсів і рівня стресостійкості на саморозвиток і самореалізацію може бути недостатньо.

Тому стресостійкість грає важливу роль не лише для вирішення складних життєвих ситуацій, але і для продуктивної та ефективної діяльності особистості. В останні роки велика кількість досліджень присвячена не лише проблемі стресостійкості і її факторів в професійній діяльності, але і оптимізації. Наприклад розробляють оптимальний режим праці та відпочинку, нормалізація санітарно-гігієнічних умов, розвиток нематеріальної системи компенсації працівникам (спортзал, басейн, оплачувані компанією відпустки, різноманітні спортивні та ігрові заходи з колегами і т.д.) [2].

У когнітивній стресовій моделі Р. Лазаруса і С. Фолкмана стверджували, що оцінка події або способ, яким людина оцінює ситуацію може бути важливішим для самопочуття та стресостійкості працівника, ніж фактична наявність стресових факторів. Все це свідчить про те, вплив змін робочого середовища на працівника залежить від когнітивної оцінки цих ситуацій: деякі події можуть сприйматись як дуже вимогливі, а отже стають стресовими для деяких людей [7].

В моделях професійного стресу також зустрічається думка, що саме вимоги роботи або негативна оцінка події негативно впливають на працівника та рівень його стресостійкості також. Група вчених (E. Demerouti, T. Schaufeli, A. Bakker) створила модель JD-R (Job Demands-Resources model), де стверджує, що високі вимоги до роботи мають енергетично виснажуючі властивості та можуть спричинити емоційне виснаження та погіршення самопочуття. Вимоги до роботи можуть мати під собою: робоче навантаження та конфлікти всередині організації, але при цьому і певні зміни всередині компанії також можуть стати обов'язковими вимогами (рис. 1) [8].



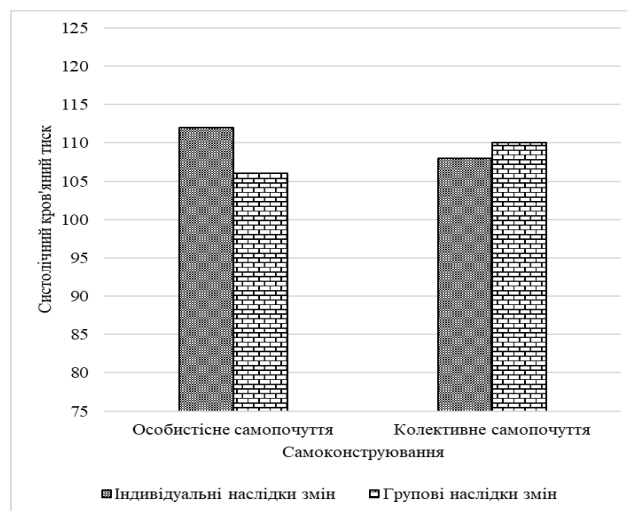
**Рис. 1. Схема JD-R моделі (E. Demerouti, T. Schaufeli, A. Bakker) [8].**

Таким чином, високі робочі вимоги та низький рівень ресурсів призводить до високого напруження та низької мотивації, в той час як низькі вимоги та великий рівень ресурсів призводять до підвищеної мотивації та низької напруженості [8]. Подальші дослідження підтвердили і гіпотезу про те, що ресурси і підвищена потреба у них набуває популярності, коли компанія ставить високі робочі вимоги.

В. Wisse та E. Sliboss у своєму експерименті працівників маркетингу, де відбувалась реструктуризація для зменшення витрат, зазначили, що особливий вплив на реакцію людини на стрес відіграють зміни, які загрожують тому, що люди вважають для себе важливим. При цьому особи, які мають низьку включеність у колектив компанії відчують високий рівень стресу, аніж люди з більш вираженим «колективним Я». Загроза «особистому Я» викликає більше агресії та захисних реакцій, аніж погроза «колективному Я».

Фактори стресу в організації впливають на поведінку людини, але мають сильніший вплив на осіб, які є більш відстороненими від групи, адже їм може бути важче знайти певну альтернативну ідентичність в організаційному контексті [8]. При цьому стрес впливає не лише на певні психологічні показники, але і на фізіологічні (рис. 2).

Учасники групи особистісного самопочуття мали вищі показники кров'яного тиску, коли зміна націлені на саму особу, ніж на групу. При цьому у досліджуваних, які відносились до групи колективного самопочуття, не було виявлено жодних ознак різності реакцій СКТ залежно від стану наслідків змін і як наслідок вони мали вищий рівень стресостійкості, аніж попередня група.



**Рис. 2. Систолічний артеріальний тиск як функція самоконструювання та наслідок змін в організації (В. Wisse та E. Sliboss) [8].**

Таким чином, дослідники зробили висновок, що зміни всередині організації по різному впливають на особистість та рівень її стресостійкості, особливо яскраво це спостерігається при співвідношенні особистісних та колективних наслідків. При цьому дослідники вказуються на тісний зв'язок показників з культурно-психологічними концепціями індивідуалізму чи колективізму, так як саме вони дають пояснення чи розглядається індивідуальність та колективи як основна одиниця аналізу: в індивідуалістичних культурах особисті цілі ставлять попереду групових цілей і суспільство існує для задоволення потреб окремих людей.

У колективістських культурах (наприклад Азіатські країни) колективні цілі попереду особистих і люди, як наслідок, докладають зусиль щоби вписатись і бути невід'ємною частиною суспільства. Таким чином соціально-культурне походження також впливає на самоконструювання особистості, її ресурси при подоланні стресу та загальний рівень стресостійкості у різних життєвих ситуаціях.

Отже, феномен стресостійкості є актуальною темою для досліджень вже пів століття. Дана проблема є ґрунтовно дослідженою, вона вивчалася з різних аспектів, існують різні

підходи до її вирішення, але і досі залишається вкрай важливою темою для суспільства. Вчені застосовують різні підходи, описуючи даний феномен. В історичних віках переживання в сутності стресу ключові позиції в дослідженнях були перенесені від умов забезпечення стабільності до особливостей адекватного функціонування в ситуаціях нестабільності та від неспецифічної адаптаційної симптоматики до унікальних психологічних явищ.

Сьогоднішні реалії є великим фактором стресу, так як, Україна потерпає від агресора. Надалі також економічні зміни, інфляція стають основним стрес-фактором для особистості. Страх втратити близьких, своє майно, роботу домінують над усім іншим. Теперішня ситуація диктує свої правила та вимоги до особистості, які відрізняються від того, що були у минулому. За підсумками роботи були окреслені можливі напрями подальших досліджень у галузі профілактики професійного стресу з урахуванням специфіки діяльності особистості у сфері маркетингу.

### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Вербицька Л. Професійне здоров'я особистості в воєнний час: теоретико-прикладний аспект. *Психологічний журнал*, 2024. Випуск 12, С. 94–101. <https://doi.org/10.31499/2617-2100.12.2024.306792>
2. Корольчук М.С., Крайнюк В.М. Соціально-психологічне забезпечення діяльності в звичайних та екстремальних умовах: навчальний посібник. К.: Ніка-Центр, 2009. 580 с.
3. Вербицька Л.Ф. Психічні стани в структурі переживання професійної кризи. *Вісник Національного університету оборони України*, 2024. № 81 (5), С. 45–52. <https://doi.org/10.33099/2617-6858-2024-81-5-45-52>
4. Крайнюк В.М. Психологія стресостійкості особистості: монографія. К.: Ніка-Центр, 2007. 432 с.
5. Миронець С. М. Негативні психічні стани рятувальників в умовах надзвичайної ситуації: монографія. К.: ТОВ «Видавництво «Консультант», 2008. 232 с.
6. Екстремальна психологія: підручник. / О. П. Євсюков, А. С. Куфлієвський, С. М. Миронець та ін. / За заг. ред. проф. О. В. Тімченка К.: ТОВ «Август Трейд», 2007. 502 с.
7. Гридковець Л. Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи / Л. Гридковець, Т. Вебер, Н. Журавльова, О. Запорожець, О. Климишин, Д. Креймейер, А. Мокроусова, Н. Пророк, Н. Сиротич, Т. Сіренко, Л. Царенко, Н. Шапошник / Навчальний посібник. Том 3. Київ, 2018. 236 с.
8. Wisse V. When Change Causes Stress: Effects of Self-construal and Change Consequences, 2015. URL: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4856724/> (дата звернення: 25.02.2025).

### REFERENCES

1. Verbytska, L. (2024). Profesiine zdorov'ia osobystosti v voiennyi chas: teoretyko-prykladnyi aspekt [Professional personal health in war time: Theoretical and practical aspect]. *Psykhologichnyi zhurnal, Vypusk 12, 94–101*. <https://doi.org/10.31499/2617-2100.12.2024.306792> [in Ukrainian].
2. Korolchuk, M.S. & Krainiuk, V.M. (2009). Sotsialno-psykhologichne zabezpechennia diialnosti v zvychaynykh ta ekstremalnykh umovakh: navchalnyi posibnyk. K.: Nika-Tsentr [in Ukrainian].
3. Verbytska, L. F.(2024). Psykhichni stany v strukturi perezhyvannia profesiinoi kryzy [Mental states in the structure of experiencing a professional crisis]. *Visnyk Natsionalnoho universytetu obrony Ukrain, № 81 (5), 45–52* <https://doi.org/10.33099/2617-6858-2024-81-5-45-52> [in Ukrainian].

4. Krainiuk, V.M. (2007). *Psykholojiya stresostiykosti osobystosti: monohrafiya*. K.: Nika-Tsentr [in Ukrainian].
5. Myronets, S. M. (2008). *Nehatyvni psykhichni stany riaturalnykiv v umovakh nadzvychainoi sytuatsii: monohrafiia*. K.: TOV «Vydavnytstvo «Konsultant» [in Ukrainian].
6. *Ekstremalna psykholojiia: pidruchnyk (2007)*. / O. P. Yevsiukov, A. S. Kufliievskyi, S. M. Myronets ta in. / Za zah. red. prof. O. V. Timchenka K.: TOV «Avhust Treid» [in Ukrainian].
7. Hrydkovets, L. (2018). *Osnovy rehabilitatsiinoi psykhologii: podolannia naslidkiv kryzy* / L. Hrydkovets, T. Veber, N. Zhuravlova, O. Zaporozhets, O. Klymyshyn, D. Kreimeier, A. Mokrousova, N. Prorok, N. Syrotych, T. Sirenko, L. Tsarenko, N. Shaposhnyk / *Navchalnyi posibnyk. Tom 3. Kyiv* [in Ukrainian].
8. Wisse, B. (2015). *When Change Causes Stress: Effects of Self-construal and Change Consequences* NCBI. URL: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4856724/>.

Подано до редакції: 20.02.2025.