

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

на тему:

**Подолання негативного впливу роботи у працівників ресторанного бізнесу
в умовах війни**

Здобувача (ки) 2 курсу КП-247 групи
Спеціальності 053 Психологія
Освітньо-професійна програма
Клінічна психологія
Ольги ДАШКЕВИЧ
(прізвище та ініціали)

Керівники

Катерина МІЛЮТИНА, д.психол.н., проф.,
Анна КРАЙЛЮК, к.психол.н.
(прізвище та ініціали, вчене звання, науковий ступінь)

Робота рекомендована до захисту
рішенням кафедри клінічної психології та кафедри соціальної психології

Протокол № 11 від « 22 » червня 2026р.

Зав. кафедри клінічної психології _____ д.психол.н., с.н.с., Лисенко І.П.
підпис (наукова ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я, по батькові)

Зав. кафедри соціальної психології _____ к.психол.н., доц., Трофімова Д.О.
підпис (наукова ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я, по батькові)

Київ-2026

ЗМІСТ

АНОТАЦІЯ	3
ВСТУП	5
РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНОГО БЛАГОПОЛУЧЧЯ ПЕРСОНАЛУ В УМОВАХ ВІЙНИ	8
1.1. Феномен психологічного благополуччя в контексті професійної діяльності та екстремальних умов	8
1.2. Специфіка діяльності та стресогенні фактори в ресторанному бізнесі під час воєнного стану	21
1.3. Копінг-стратегії та професійна самоефективність як ресурсні детермінанти благополуччя	27
Висновки до РОЗДІЛУ І	38
РОЗДІЛ ІІ. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ РЕСУРСНИХ ЧИННИКІВ БЛАГОПОЛУЧЧЯ ПРАЦІВНИКІВ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ	41
2.1. Організація та методи дослідження: характеристика вибірки та психодіагностичного інструментарію	41
2.2. Порівняльний аналіз показників психологічного благополуччя та копінг-поведінки у різних професійних групах	47
2.3. Емпіричне вивчення взаємозв'язків між ресурсними чинниками та рівнем негативного впливу роботи	58
Висновки до РОЗДІЛУ ІІ	61
РОЗДІЛ ІІІ. ОБҐРУНТУВАННЯ ТА АПРОБАЦІЯ ПРОГРАМИ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ПІДТРИМКИ ТА ВІДНОВЛЕННЯ БЛАГОПОЛУЧЧЯ ПЕРСОНАЛУ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ	63
3.1. Психокорекційна програма підвищення професійної самоефективності та оптимізації копінг-поведінки працівників ресторанної сфери	63
3.2. Апробація та впровадження заходів із подолання негативного впливу професійних і воєнних стресорів у діяльність персоналу ресторанної сфери	70
3.3. Оцінка ефективності впровадженої програми за результатами повторного психодіагностичного зрізу	78
Висновки до РОЗДІЛУ ІІІ	88
ВИСНОВКИ	91
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	93

АНОТАЦІЯ

Психологічне благополуччя персоналу ресторанного бізнесу в умовах воєнного стану підпорядковується особливим закономірностям адаптації. Порівняльний та кореляційний аналіз показників офіціантів, кухарів і менеджерів унаочнює, як функціонує психіка працівників індустрії гостинності під тиском подвійного навантаження. Емпірично зафіксований прикордонний стан емоційного виснаження за індексом WHO-5 поєднується з різкою поляризацією вибірки за рівнем вигорання. Фактор війни діє як універсальний стресор. Він однаково сильно деформує ментальну сферу людей незалежно від їхніх посадових обов'язків. Спілкування з відвідувачами у залі ресторану чи ізольована робота в гарячому цеху кухні за умов воєнного дистресу більше не створюють значущих розбіжностей у показниках психічного здоров'я. Хронічна небезпека та інфраструктурна нестабільність повністю нівелюють мікроорганізаційні відмінності.

Основним деструктивним чинником, який руйнує емоційний тонус працівників тилу, є негативний вплив самої роботи, що виявляється через перманентне роздратування, почуття провини та афективну напругу. Що частіше персонал фіксується на цих переживаннях, то швидше виснажується його внутрішній потенціал. Головним внутрішнім ресурсом протидії такому знесиленню виступає професійна самоефективність. Віра у власну компетентність запускає вибір конструктивної проблемно-орієнтованої копінг-поведінки, коли людина планує конкретні кроки й діє раціонально навіть у критичних обставинах.

Дослідження розкриває парадоксальний психологічний механізм. Копінг-стратегія уникнення в екстремальних умовах тривалих бойових дій втрачає свій традиційно дезадаптивний статус і перебирає на себе життєво необхідну захисну, буферну функцію. Свідоме відволікання від щохвилинного читання травмуючих новин під час лінійної зміни рятує психіку від когнітивного затоплення й колапсу.

Теоретично обґрунтована, розроблена та математично підтверджена в пакеті Jamovi комплексна програма психологічної підтримки доводить можливість цілеспрямованого відновлення резильєнтності персоналу. Інтеграція методів соматичної декомпресії за Е. Джекобсоном, навчання навичкам екологічного дистанціювання за допомогою техніки «Ментальна ширма» та впровадження чітких операційних скриптів поведінки під час повітряних тривог або конфліктів дозволяють оперативно стабілізувати емоційний стан колективів в умовах подвійної екстремальності. Статистично доведений приріст самоефективності та суб'єктивного благополуччя у представників експериментальної групи підтверджує терапевтичну надійність запропонованих короткострокових інтервенцій для збереження ментального здоров'я працівників у сфері ресторанного бізнесу.

Ключові слова: суб'єктивне благополуччя, психічне благополуччя, евідемонічний підхід, воєнний стан, професійна самоефективність, копінг-стратегії, емоційна праця, негативний вплив роботи.

ВСТУП

Обґрунтування актуальності теми. Повномасштабна військова агресія проти України радикально змінила умови життєдіяльності та професійного функціонування громадян. Ресторанний бізнес, який традиційно характеризується високою інтенсивністю праці та емоційним навантаженням, опинився у ситуації «подвійної екстремальності». З одного боку, персонал продовжує виконувати свої обов'язки в умовах інфраструктурної нестабільності та економічних ризиків, з іншого - стає безпосереднім учасником процесів евакуації гостей під час тривоги та комунікацій з травмованим суспільством.

Питання психологічного благополуччя особистості досліджували такі вчені, як Е. Дінер, К. Ріфф, Р. Раян та Е. Десі. В українській психології значний внесок у вивчення благополуччя та життєстійкості в умовах війни зробили С. Максименко, Л. Карамушка, О. Креденцер, Т. Титаренко та інші. Попри наявність ґрунтовних праць, специфіка благополуччя саме працівників ресторанної сфери в умовах війни залишається недостатньо висвітленою. Зокрема, потребує детального аналізу роль професійної самоефективності та вибору копінг-стратегій як внутрішніх ресурсів, що дозволяють протистояти негативному впливу воєнних стресорів залежно від специфіки посади та рівня контакту з клієнтами.

Актуальність теми зумовлена необхідністю збереження кадрового потенціалу галузі та забезпечення ментального здоров'я працівників, які є «обличчям» української сфери гостинності. Власне це й обрано основною проблемою даного дослідження, що визначає його актуальність як у загальнопсихологічному, так і у прикладному аспектах.

Теоретико-методологічну основу роботи становлять: концепція психологічного благополуччя К. Ріфф, теорія самодетермінації Р. Раяна та Е. Десі, модель «Вимоги роботи - Ресурси роботи» (JD-R) А. Баккера та Е. Демеруті, теорія збереження ресурсів С. Хобфолла, а також сучасні підходи до

вивчення організаційної психології в умовах війни Л. Карамушки та О. Креденцер.

Об'єкт дослідження: психологічне благополуччя працівників ресторанного бізнесу.

Предмет дослідження: професійні та психологічні чинники благополуччя персоналу ресторанного бізнесу.

Мета дослідження: виявити особливості психологічного благополуччя працівників ресторанів та визначити роль копінг-стратегій і професійної самоефективності як чинників його підтримки залежно від специфіки професійної діяльності.

Завдання дослідження:

1. Здійснити теоретико-методологічний аналіз феномену психологічного благополуччя в організаційному контексті та охарактеризувати специфічні стресогенні фактори ресторанної сфери в умовах війни.
2. Емпірично дослідити особливості та порівняти показники психологічного благополуччя, самоефективності й копінг-поведінки у різних професійних групах персоналу ресторанного бізнесу.
3. Визначити кореляційні зв'язки між копінг-стратегіями, професійною самоефективністю та індексом психологічного благополуччя працівників.
4. Обґрунтувати, розробити та оцінити ефективність комплексної програми психологічної підтримки та відновлення благополуччя персоналу ресторанної сфери в умовах воєнного стану.

Методи дослідження: теоретичний аналіз та узагальнення наукових джерел; психодіагностичне тестування; методи математико-статистичної обробки даних (порівняльний та кореляційний аналізи).

Характеристика вибірки. У дослідженні взяли участь 90 працівників ресторанної сфери, розподілених на три групи по 30 осіб: 1) офіціанти; 2) працівники кухні; 3) керуючі/адміністратори. Також вибірка аналізується як «відкрита група» (ті, хто контактує з клієнтами - 60 осіб) та «закрита група» (працівники кухні - 30 осіб).

Методики дослідження:

1. Опитувальник «Індекс благополуччя ВООЗ-5» (WHO-5).
2. Методика «CISS» (Н. Ендлер, Дж. Паркер) для дослідження копінг-поведінки.
3. Шкала професійної самоефективності (Т. Rigotti та ін., адаптація О. Креденцер).
4. Шкала негативного впливу роботи (Д. Ватсон).

Гіпотези дослідження:

- Гіпотеза 1: Рівень психологічного благополуччя та сприйняття негативного впливу роботи відрізняються залежно від умов праці та характеру професійної приналежності.
- Гіпотеза 2: Чинниками психологічного благополуччя працівників ресторанів виступають високий рівень професійної самоефективності, перевага адаптивних (проблемно-орієнтованих) копінг-стратегій та задоволеність працею.

Дослідницькі питання:

1. Чи існують значущі відмінності в копінг-стратегіях та рівні самоефективності між працівниками «відкритої» та «закритої» груп?
2. Як пов'язаний контакт з клієнтами в умовах війни з рівнем негативного впливу роботи на психологічний стан?
3. Які саме чинники є найбільш вагомими для підтримки благополуччя адміністраторів порівняно з лінійним персоналом?

РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНОГО БЛАГОПОЛУЧЧЯ ПЕРСОНАЛУ В УМОВАХ ВІЙНИ

1.1. Феномен психологічного благополуччя в контексті професійної діяльності та екстремальних умов

Розуміння того, як людина зберігає психічне здоров'я та адаптується до життєвих криз чи професійних навантажень, спирається на тривалу еволюцію наукових поглядів. Сьогодні психологічне благополуччя в клінічній та організаційній практиці аналізують як багаторівневу систему, де емоції, мислення та життєві цінності разом регулюють психічну діяльність людини. Ця проблематика бере початок ще в античній філософії. Саме тоді сформувалися два фундаментальні підходи до розуміння щасливого життя - гедоністичний, орієнтований на задоволення, та еудемонічний, спрямований на самореалізацію й пошук сенсу. Згодом психологічна наука перетворила ці філософські ідеї на конкретні емпіричні моделі. Зараз вони допомагають створювати ефективні програми підтримки професійної життєстійкості спеціалістів, які працюють в умовах постійного стресу, хронічної перевтоми та соціально-економічної нестабільності.

Гедоністичний підхід, відомий в емпіричній психології як суб'єктивне благополуччя, фокусується на емоційному балансі людини та раціональній оцінці її життєвого шляху. Дінер (1984) обґрунтував цю концепцію як інтегральне утворення, де миттєві емоційні переживання поєднуються з когнітивними судженнями про успішність реалізації власних планів. Раніше подібні явища досліджував Флугель (1925), який аналізував щоденні коливання настрою. Своєю чергою Бредберн (1969) запропонував модель афективного балансу і довів, що позитивні та негативні емоції функціонують у психіці відносно незалежно. Модель Дінера демонструє насамперед поточну якість досвіду особистості. Людина почувається благополучною, якщо часто

переживає позитивні емоції, рідко піддається негативним афектам і загалом задоволена тим, як минають її дні.

На противагу гедоністичній орієнтації на задоволення, зниження дискомфорту та емоційну рівновагу, евдемонічна парадигма тлумачить благополуччя як постійне розгортання внутрішнього потенціалу особистості. Це не статичний емоційний комфорт. Це процес, у якому людина досягає автентичності та повноцінно функціонує в соціумі. Головним теоретичним конструктом тут стала багатовимірна модель, яку запропонувала Ріфф (1989), об'єднавши ідеї гуманістичної психології самоактуалізації, его-психології та концепцій епігенетичного життєвого циклу. Дослідниця виділила та емпірично верифікувала шість базових компонентів оптимального функціонування психіки. Кожен із них репрезентує конкретне екзистенційне та адаптаційне завдання, яке людина розв'язує на різних етапах свого розвитку.

Перший складник цієї моделі охоплює самоприйняття, тобто здатність людини позитивно сприймати себе та власне минуле, усвідомлюючи як очевидні досягнення, так і персональні обмеження без руйнівного почуття провини чи надмірної самокритики. Наступним параметром виступають позитивні взаємини з іншими. Вони відображають уміння будувати глибокі, щирі й довірливі міжособистісні контакти, що дають людині сильну соціально-психологічну підтримку. Не менш важливою є автономія. Цей вимір показує, наскільки індивід здатний опиратися деструктивному зовнішньому тиску та самостійно регулювати власну поведінку, керуючись внутрішніми переконаннями, особистими цінностями й суверенними стандартами оцінки подій.

Особливу теоретичну та прикладну цінність мають такі виміри концепції Ріфф, як управління оточенням та особистісне зростання, які безпосередньо перетинаються з концептом професійної самоефективності Бандури (1997). Управління оточенням означає, що людина може активно обирати, гнучко конструювати та цілеспрямовано змінювати складні умови зовнішнього середовища, щоб узгодити їх зі своїми психологічними потребами та життєвими

смыслами. Ця характеристика відображає практичну компетентність особистості та її базову впевненість у власних силах при взаємодії з мінливою реальністю. Саме така впевненість і зближує цей конструкт із феноменом самооефективності. Водночас особистісне зростання репрезентує стійке прагнення до самовдосконалення. Фахівець залишається постійно відкритим до нового досвіду та розширює власні здібності. Це створює міцну когнітивно-мотиваційну основу, яка допомагає людині безперервно розвивати свою професійну майстерність.

Шостий складник системи Ріфф відображає наявність життєвих цілей. В його основі лежить стійке переконання людини в тому, що її буття має сенс, чітку спрямованість і перспективу, які зберігаються навіть під час гострих екзистенційних криз чи серйозних життєвих випробувань. Подальший розвиток евдемонічної традиції пов'язаний із дослідженнями Кіза (1998, 2005). Вчений доповнив наявну теоретичну схему категорією соціального благополуччя. Цей конструкт ілюструє, як саме індивід інтегрується в суспільні структури, наскільки він адаптований до вимог соціуму та чи здатний робити корисний внесок у життя своєї громади.

Сутнісні розбіжності між цими парадигмами виявляються через кілька чітких критеріїв, які допомагають зрозуміти їхній внесок у загальну життєстійкість людини. Якщо аналізувати філософську генезу, то гедоністичний підхід безпосередньо апелює до спадщини Арістіппа, Епікура та класичного утилітаризму. Евдемонічний вектор натомість спирається на етику Арістотеля, гуманістичну та екзистенційну філософію. Різняться й базові визначення. Гедонізм оперує переважанням позитивних емоцій над негативними та загальним відчуттям успішності життя. Евдемонізм фокусується на повноцінному функціонуванні психіки, розгортанні особистісного потенціалу та свідомому пошуку сенсів.

Характер вимірювання цих явищ теж неоднаковий. У першому випадку оцінка є переважно емоційною та когнітивною, адже фіксує мінливі настрої та суб'єктивне задоволення досягненнями. Другий підхід потребує

структурно-особистісного аналізу, спрямованого на діагностику стійких психологічних властивостей, автономії та зрілості поведінки. Ступінь стабільності цих конструктів демонструє глибокі відмінності. Гедоністичне благополуччя є менш тривким. Воно динамічно реагує на ситуативні зміни навколо і підпорядковується закону гедоністичної адаптації, коли людина швидко звикає до хорошого. Евдемонічний вимір відрізняється високою стійкістю. Його надійно утримують глибинні ціннісні орієнтації та внутрішній локус контролю.

Наостанок, характер взаємозв'язку із самоефективністю визначає гедоністичне задоволення як звичайний емоційний наслідок успішного розв'язання професійних чи життєвих завдань. Евдемонічне благополуччя працює інакше. Воно функціонує як потужний когнітивно-регуляційний ресурс, що безпосередньо підживлює та визначає впевненість особистості у власних силах під час роботи у складних умовах.

Взаємовплив гедоністичних та евдемонічних чинників у тривалій життєвій перспективі виявляє складну асиметричну закономірність. Результати емпіричних розробок у межах теорії самовизначення Раяна та Десі (2001, 2014) свідчать, що первинна орієнтація людини на евдемонічні цінності та діяльність, яка задовольняє базові потреби в автономії, компетентності й глибокому зв'язку з іншими, є найнадійнішим предиктором довгострокового гедоністичного задоволення. Багаторічні лонгітюдні проєкти масштабної програми вивчення розвитку дорослих у США (MIDUS) довели цю закономірність. Високі вихідні показники психологічного благополуччя прогнозують зростання параметрів суб'єктивного благополуччя з часом. Зворотні каузальні ефекти виявляються статистично незначущими чи вкрай нестабільними. Прагнення винятково до приємних емоцій не гарантує стійкого психологічного здоров'я, тоді як розбудова особистісної зрілості автоматично приносить людині глибоке задоволення від життя.

Таку динаміку переконливо пояснює теорія розширення та побудови Фредріксон (2004). Згідно з цією концепцією, коли людина систематично

переживає позитивні емоції, її когнітивний та поведінковий репертуар розширюється. Це створює надійне підґрунтя для формування стійких особистісних ресурсів, зміцнює життестійкість і збагачує евдемонічний потенціал всієї психіки.

Водночас надмірне або відірване від реальності суб'єктивне благополуччя може шкодити адаптації. Оіші, Дінер та Лукас (2007) зафіксували, що екстремально висока задоволеність життям інколи заважає кар'єрним та освітнім досягненням. Людина втрачає критичність мислення, а її мотивація змінювати щось на краще просто згасає. На подібні ризики вказують і праці Грубер та колег (2011, 2017). Інтенсивні позитивні емоції, які за своєю силою не відповідають травматичним чи небезпечним обставинам, часто сигналізують про психопатологічну симптоматику та руйнують природні механізми адаптації особистості.

Саме тому інтегроване поєднання обох парадигм допомагає побудувати цілісну психологічну модель. Вона однаково якісно враховує і мінливі емоційні стани, і фундаментальні когнітивно-сміслові структури, які керують діяльністю людини зсередини.

Перенесення теоретичних положень про психологічне благополуччя у площину організаційної психології допомагає зрозуміти, як саме працююча людина взаємодіє зі своїм професійним середовищем. Під час трудової діяльності благополуччя персоналу стає чимось більшим за пасивний показник високої якості життя. Це активний, стратегічно важливий ресурс. Саме він визначає продуктивність, рівень залученості та адаптаційну гнучкість усієї компанії, особливо в періоди криз. Пояснити нелінійний і неоднозначний вплив умов праці на психічне здоров'я та емоційний стан співробітників допомагає вітамінна модель Варра (1987, 2007).

Варр запропонував продуктивну метафору, прирівнявши вплив робочих чинників на людську психіку до дії вітамінів на наш організм. Гострий дефіцит будь-якого з них неминуче провокує розлади та знижує працездатність, тоді як оптимальна концентрація надійно стабілізує стан людини.

Проте подальше безмежне збільшення дози призводить до принципово різних наслідків. Зважаючи на це, дослідник розділив характеристики професійного середовища на дві самостійні групи, де кожна має свій унікальний механізм впливу на персонал.

До першої групи належать робочі характеристики з константним ефектом. Коли такий показник досягає свого оптимуму в точці насичення, його подальше зростання більше не дає додаткового приросту благополуччя. Водночас воно не здійснює і явного токсичного чи руйнівного впливу на психіку працівника. До цієї категорії Варр зараховує фінансову винагороду, фізичну безпеку умов праці, відчутну соціальну цінність виконуваної роботи, а також загальну справедливість організаційних процедур і управлінських рішень. Грошей або безпеки може стати цілком достатньо, але їхній надлишок сам по собі не зробить людину щасливішою, як і не зашкодить їй.

Другу групу формують характеристики з ефектом додаткового спаду, за яких перевищення оптимальних значень починає діяти руйнівно. У такому разі рівень благополуччя стрімко падає, а психічний стан працівника зазнає деградації. До вітамінів цього типу Варр зараховує професійну автономію, безпосередні вимоги праці та обсяг навантаження, соціальну підтримку на робочому місці, різноманітність завдань, можливість використовувати власні навички та якість зворотного зв'язку від керівництва.

Критично низька автономія очікувано провокує депресивні прояви та стійке відчуття безпорадності. Проте безмежна свобода за відсутності чіткої структури робочого процесу обертається для людини паралізуючим вантажем відповідальності, викликає хронічну тривогу та ускладнює прийняття рішень. Подібним чином надмірне навантаження невідворотно призводить до тотального виснаження когнітивних і емоційних ресурсів. Занадто висока, хаотична різноманітність завдань повністю блокує концентрацію уваги й унеможливорює планомірний розвиток професійної майстерності фахівця.

У своїй концепції Варр (1987, 1994) виокремлює п'ять базових вимірів ментального здоров'я працівника в організаційних умовах. До них належать

афективне благополуччя, компетентність, автономія, рівень домагань та інтегроване функціонування особистості. Для діагностики афективного благополуччя дослідник застосовує модель, засновану на перетині координатних осей емоційного задоволення та рівня психофізіологічної активації. Ця модель утворює три самостійні діагональні шкали: задоволений-незадоволений, тривожний-комфортний та депресивний-енергійний. Вони дозволяють точно зафіксувати ступінь професійної напруги та вираженість симптомів емоційного вигорання у персоналу.

Успішне функціонування особистості в межах описаної вітамінної моделі робочого середовища безпосередньо залежить від її внутрішніх когнітивно-регуляторних структур, де центральне місце посідає професійна самоефективність. Цей конструкт спирається на положення соціально-когнітивної теорії Бандури (1997). Детальний розвиток він отримав у працях Креденцер (2016, 2021, 2023) як системна суб'єктивна оцінка людиною своєї здатності успішно діяти у специфічних, зокрема стресогенних ситуаціях. Самоефективність працює як сильний когнітивний медіатор та внутрішній модулятор професійного стресу.

Вона докорінно трансформує первинне сприйняття вимог середовища. Фахівці з високим рівнем самоефективності інтерпретують підвищені навантаження та складні завдання не як загрозу власному психічному чи професійному виживанню. Для них це конструктивний виклик. Така позиція відкриває нові можливості для особистісного та кар'єрного зростання, перетворюючи потенційне джерело стресу на стимул для розвитку.

Цей когнітивний механізм блокує запуск емоційного виснаження та депресивних тенденцій, адже працівник опирається на внутрішню впевненість у своїх силах. У вітамінній моделі Варра розвинена професійна самоефективність помітно зсуває вправо точку критичного перегину інвертованої U-подібної кривої для чинників із додатковим спадом. Це суттєво підвищує толерантність

людини до надлишкової автономії, дефіциту інструкцій або екстремальних навантажень.

Фахівець із високою самоефективністю краще орієнтується в ситуаціях високої відповідальності та структурної невизначеності. Він успішно трансформує потенційно деструктивну тривогу на цілеспрямовану активність, запускаючи дієві механізми саморегуляції. Професійна самоефективність є інтегральним когнітивно-особистісним ресурсом. Вона гарантує стабільність психологічного благополуччя персоналу та виступає надійним захисним буфером проти тиску організаційних криз і хронічної перевтоми на робочому місці.

Перехід від стабільного організаційного середовища до екстремальних умов воєнного стану повністю переформатовує внутрішню архітектуру психіки й руйнує звичні закономірності психологічного благополуччя. Війна діє як тотальний макросоціальний стресор. Вона чинить безперервний, кумулятивний травматичний тиск на когнітивну та емоційну сфери людини, паралельно знищуючи будь-яку передбачуваність життя. У межах клініко-психологічного та організаційного аналізу це змушує відмовитися від класичних патернів оцінки психічних станів і звернутися до концептуалізації синдрому безперервного травматичного стресу.

Головна відмінність цієї відповіді психіки від традиційного посттравматичного стресового розладу полягає у хронічній незавершеності психотравмувального фактора. Безпосередня небезпека для фізичного існування, здоров'я та соціального статусу не залишається в минулому як ізольований епізод. Вона триває щодня, виступаючи невіддільним елементом поточної реальності спеціаліста.

Масштабні бойові дії приносять із собою постійні ракетно-артилерійські удари, цілеспрямоване нищення критичної й виробничої інфраструктури та масове вимушене переміщення людей. До цього додається залучення громадян до лав збройних сил і неминучий біль через втрату колег чи близьких. Весь цей комплекс чинників формує тривалий воєнний дистрес, який виснажує

адаптаційні можливості психіки. Масштабні емпіричні дослідження, які провели Курапов та колеги (2023, 2024, 2025), підтверджують лавиноподібне зростання показників генералізованої тривоги, депресивних розладів, порушень сну та хронічної самотності у загальній популяції.

Окремим науковим завданням є відстеження гендерних відмінностей у перебігу психічної травматизації. Українські жінки виявляють вищу схильність до переживання гострої соціальної самотності та психоемоційного регресу, що безпосередньо пов'язано з вимушеним розривом родинних зв'язків через евакуацію. Чоловіки реагують інакше. Вони частіше обирають дезадаптивні копінг-стратегії, спрямовані на зовнішнє пригнічення напруги. Це виливається в деструктивну поведінку та зловживання алкоголем, який використовується як сурогатний інструмент емоційної саморегуляції.

Внутрішню динаміку руйнування особистісного благополуччя за таких екстремальних обставин допомагає пояснити теорія збереження ресурсів Хобфолла (1989). Учений довів, що психологічний стрес виникає як пряма відповідь на загрозу втрати або фактичне зникнення цінних для людини ресурсів. Усі вони поділяються на матеріальні, соціальні, особистісні та енергетичні. Воєнний стан запускає небезпечний психічний процес - каскадні спіралі втрат.

У цьому разі первинне руйнування фундаментального ресурсу, як-от втрата безпечного дому чи погіршення здоров'я, миттєво тягне за собою руйнування професійного статусу та стабільного доходу. Одночасно розриваються звичні мережі соціальної підтримки, а внутрішній локус контролю повністю знецінюється. Такий ланцюговий процес катастрофічно виснажує адаптивні резерви людини. Наслідком стає тотальна декомпенсація та структурний розпад усіх вимірів її психологічного й суб'єктивного благополуччя.

Оцінка стану працівників вітчизняних організацій у кризових умовах відображена в емпіричних напрацюваннях української психологічної школи, представленої працями Карамушки, Креденцер та Терещенко (2022, 2023, 2024).

Використовуючи трикомпонентний Індекс суб'єктивного благополуччя на основі опитувальника Понтіна та співавторів (Pontin et al., 2013), дослідники виявили специфічну закономірність. Загальний інтегральний показник благополуччя українського персоналу під час активної фази бойових дій залишається на помірному рівні - 3.53 бали за п'ятибальною шкалою при стандартному відхиленні 0.66. Ця цифра видається відносно стабільною.

Проте за усередненими даними приховується виражена внутрішня дисгармонія. Воєнні стресори глибоко деформували окремі структурні компоненти психіки працюючої людини. Щоб зрозуміти реальний стан персоналу, необхідно провести детальний диференційований аналіз кожного складника цієї психологічної системи, не обмежуючись загальними показниками.

Аналіз окремих субшкал суб'єктивного благополуччя за даними Карамушки та її колег виявляє глибоку асиметрію між тілесним станом і когнітивно-соціальною сферою працівників. Компонент фізичного здоров'я демонструє найнижчі значення - лише 2.82 бали при стандартному відхиленні 0.74. Тіло першим реагує на небезпеку. У цих цифрах відображається систематичне недосипання, виражена соматизація хронічного стресу та тотальна фізична втома від надмірних навантажень і тривоги. Цей показник має помірний позитивний зв'язок із конструктивною стратегією активного подолання криз ($r = 0.331$ при $p < 0.001$). Водночас кореляція з пасивним копінгом через уникнення чи емоційне реагування є негативною і становить $r = -0.293$ при $p < 0.01$, що безпосередньо вказує на глибину дистресу.

Субшкала власне психологічного благополуччя утримує помірно-високий рівень у 3.68 бали зі стандартним відхиленням 0.62. Співробітники намагаються зберігати життєвий оптимізм, прагнуть до саморегуляції, підтримують особистісну автономію та здатні знаходити нові сенси існування навіть за екстремальних умов. Психологічний складник виявляє сильний позитивний зв'язок з активним подоланням стресу ($r = 0.573$ при $p < 0.001$) та чіткий негативний зв'язок із пасивним емоційним копінгом ($r = -0.448$ при $p < 0.001$).

Найбільш збереженим виявляється благополуччя у стосунках. Воно досягає високого рівня у 4.08 бали при відхиленні 0.58. Спільна біда об'єднує. У працюючій популяції фіксується гостра потребу в солідарності, мікросоціальна інтеграція та взаємна підтримка. Цей соціальний складник щільно корелює з активним доданням труднощів ($r = 0.445$ при $p < 0.001$), демонструючи при цьому статистично незначущий або вкрай слабкий негативний зв'язок із пасивними формами поведінки.

Ці статистичні дані підтверджують, що тілесна сфера та фізичний стан людини в екстремальних обставинах руйнуються найшвидше, стаючи безпосередньою мішенню для хронічного дистресу. Тіло виснажується під постійним тиском. Водночас соціальний вимір, який тримається на якості взаємин, разом із когнітивно-ціннісним рівнем психологічного благополуччя виявляють дивовижну стійкість. Вони перебирають на себе функції потужних компенсаторних і захисних буферів усієї психіки.

Працівники організацій шукають порятунку в соціальній інтеграції. Співробітники свідомо чи несвідомо посилюють згуртованість усередині колективів, опираються на взаємодопомогу з колегами та близькими, а також мобілізують приховані внутрішні ресурси. Таке об'єднання зусиль допомагає утримувати базовий життєвий оптимізм. Людина зберігає здатність до цілепокладання та надійно захищає смислову структуру своєї особистості від деструктивного впливу зовнішнього середовища.

Ефективність такої внутрішньої компенсації жорстко лімітується специфікою обраних копінг-стратегій. Існує стійкий позитивний зв'язок між експлуатацією конструктивних моделей подолання стресу та загальним інтегральним індексом благополуччя працюючих осіб. Коли людина активно вирішує проблеми, планомірно проектує дії чи раціонально переформулює події у позитивному руслі, її психіка отримує надійну опору.

На противагу цьому, систематичне звернення до пасивних, деструктивних стратегій руйнує внутрішні захисти. Уникнення проблем, заперечення

реальності чи надмірне фокусування на негативних емоціях виявляють щільний негативний кореляційний зв'язок із показниками психічного здоров'я. Такі дії суттєво прискорюють деструктуризацію особистості та інтенсифікують розвиток синдрому професійного вигорання в умовах тривалої кризи. Пасивне очікування лише поглиблює дистрес, тоді як активне подолання стає головною умовою виживання професіонала.

Внутрішнім щитом, здатним заблокувати руйнівні ресурсні спіралі втрат і захистити людину від ментального колапсу, є позитивний психологічний капітал. Лутанс, Юссеф та Аволіо (2007) концептуалізували це утворення як складний, інтегрований і синергетичний ресурс особистості. Він функціонує як єдине ціле, де чотири компоненти взаємозалежно підсилюють один одного. Перший елемент - самоефективність - визначає непохитну впевненість людини у власній спроможності успішно виконувати складні завдання. Поруч із нею діє оптимізм, який базується на реалістичній оцінці майбутніх перспектив і захищає від розчарувань. Надія спрямовує особистість до намічених цілей, активізуючи когнітивну гнучкість для пошуку альтернативних шляхів подолання перешкод, коли звичні методи не спрацьовують. Завершує цю систему життєстійкість, або резильєнтність. Саме вона забезпечує здатність оперативно відновлюватися після важких життєвих ударів і виходити з будь-якої кризи внутрішньо оновленим.

Воєнний час перетворює психологічний капітал на базову внутрішню лінію оборони особистості. Самоефективність у цій структурі забезпечує раціональну когнітивну оцінку зовнішніх загроз, тому людина сприймає їх не як смертельні та непереборні перешкоди, а як складні виклики під власним контролем. Це миттєво запускає активну, конструктивну копінг-поведінку працівника на робочому місці. Надія та оптимізм допомагають утримувати процеси довгострокового цілепокладання і планувати майбутнє навіть за умов тотальної невизначеності й дефіциту інформації, ефективно протидіючи формуванню реактивної апатії чи депресивних станів. Життєстійкість запускає механізми посттравматичного зростання особистості. Перенесений

травматичний досвід не руйнує Я-концепцію, а інтегрується в загальну структуру життєвого шляху, суттєво зміцнюючи адаптаційну гнучкість суб'єкта праці.

Екстремальні умови воєнного часу вимагають від працівника безперервної мобілізації внутрішніх ресурсів, щоб утримати психологічне благополуччя та зберегти професійну дієздатність. Ця потреба в адаптації найгостріше виявляється у сферах, які перебувають під постійним руйнівним тиском війни. Яскравим прикладом такого дестабілізованого середовища є вітчизняний ресторанний бізнес. Його персонал щодня функціонує в умовах прямої фізичної небезпеки, тривалих блекаутів, руйнування логістичних ланцюгів та колосальної емоційної напруги. Ситуацію ускладнює постійна взаємодія з клієнтами, які так само перебувають у стані хронічного стресу. За таких обставин захист від ментального виснаження та запобігання професійному вигоранню працівників ресторанної індустрії критично залежать від рівня їхньої професійної самоефективності. Саме вона стає провідним чинником та інструментом внутрішньої психічної саморегуляції фахівця.

Теоретичні та емпіричні положення дають змогу обґрунтувати методологічний перехід до наступних частин дослідження. Підрозділ 1.2 містить аналіз специфіки роботи вітчизняного ресторанного бізнесу в умовах воєнного стану, де на основі галузевої статистики та організаційного аудиту класифіковано професійні стресори, що тиснуть на персонал. Надалі, у Підрозділі 1.3, увагу зосереджено на системному узагальненні ролі професійної самоефективності. Вона розглядається як провідний когнітивно-особистісний ресурс. Саме цей механізм забезпечує стабільність психологічного благополуччя та гарантує збереження ментального здоров'я працівників у кризовій сфері послуг.

1.2. Специфіка діяльності та стресогенні фактори в ресторанному бізнесі під час воєнного стану

Збереження психологічного благополуччя працюючої особистості критично залежить від стабільності її внутрішніх когнітивно-регуляторних структур. Ці структури виконують функцію первинного захисного щита в умовах гострої соціально-економічної дестабілізації та безперервного воєнного дистресу. Така закономірність стає максимально наочною, якщо проаналізувати роботу ресторанного бізнесу під час воєнного стану, де класичні деструктивні чинники індустрії гостинності поєднуються з екстремальними викликами війни. Ресторанний бізнес є системоутворювальною частиною сфери HoReCa і функціонує як специфічне соціо-професійне середовище з високою щільністю міжособистісних контактів. Базовим змістом праці тут є безперервна взаємодія у системі «людина-людина». Професійна діяльність персоналу закладів громадського харчування традиційно підпорядкована жорсткому часовому регламенту, високій інтенсивності технологічних процесів, підвищеній психофізіологічній напрузі та потребі миттєво адаптуватися до непередбачуваних запитів клієнтів.

Характерною психологічною ознакою цього середовища є обов'язкове, перманентне залучення працівників до емоційної праці. Хохшильд (1983) у фундаментальній праці «Кероване серце» концептуалізувала емоційну працю як процес управління власними почуттями та внутрішніми станами задля створення нормативно схваленого виразу обличчя і тіла, який фактично продається як специфічний товар за заробітну плату. У ресторанній сфері цей феномен виявляється у необхідності демонструвати привітність, емпатію, спокій та доброзичливість незалежно від реального стану чи втоми працівника. Брозерідж та Гранді (2002) довели, що регуляція емоцій у такому контексті здійснюється через дві основні стратегії. Перша - поверхнева дія, яка передбачає фальсифікацію та зовнішнє конструювання необхідних емоцій при

свідомому пригніченні реальних переживань. Друга - глибинна дія, за якої індивід зусиллям волі трансформує свої внутрішні почуття відповідно до організаційних стандартів та очікувань клієнтів.

Тривале й системне використання виключно поверхневої дії неминуче породжує глибокий емоційний дисонанс. Брозерідж та Лі (2003) визначають його як потужний патогенний чинник для психіки. Відчуття штучності власної поведінки, відчуження від свого справжнього «Я» та постійне приховування негативних емоцій критично виснажують обмежені когнітивні ресурси саморегуляції. Гранді (2000) доводить, що таке виснаження запускає деструктивні процеси психоемоційного вигорання та деперсоналізації, що зрештою руйнує афективний і гедоністичний компоненти суб'єктивного благополуччя працівника.

Емоційна праця виступає як постійний та інтенсивний стресогенний чинник. У межах «вітамінної моделі» Варра (1987, 2007) вона належить до категорії робочих вимог, які функціонують за принципом додаткового спаду. Помірний рівень емоційних вимог у мирний час стимулює професійний розвиток, мобілізує увагу та підтримує залученість особистості. Проте ситуація кардинально змінюється, коли навантаження перевищує критичний поріг. Безперервне, тривале придушення особистих переживань і страхів активує ефект токсичного надлишку. Цей механізм різко знижує якість психічного здоров'я та дезорганізує професійну діяльність персоналу.

Теорія збереження ресурсів Хобфолла (1989) пояснює цей процес через постійне виснаження внутрішнього потенціалу індивіда. Емоційна праця стає ненаситним каналом витрати сил. Системна криза організаційного середовища унеможлиблює адекватне відновлення цих втрат через брак соціальної підтримки, хронічну небезпеку чи падіння заробітної плати. За Варром, такі чинники є константними вітамінами типу константного ефекту, і їхній дефіцит запускає класичну ресурсову спіраль втрат Хобфолла. Лінійний персонал стикається з глибокою когнітивною та афективною дезорганізацією. Людина стрімко втрачає здатність контролювати оточення, що підриває професійну

самоефективність. Результатом стає руйнування не лише поточного емоційного стану чи гедоністичного благополуччя, а й базових екзистенційних структур особистості, що повністю нівелює її евдемонічне благополуччя.

Ескалація воєнних дій в Україні радикально деформувала структуру, зміст та загальні умови праці в індустрії гостинності. Український ринок праці втратив близько чверті свого потенціалу в контрольованих урядом регіонах. Такі дані наводить у своєму аналітичному звіті Берлінський дослідницький фонд (2025), пов'язуючи це з вимушеною зовнішньою міграцією, інтенсивною мобілізацією та втратами серед працездатного населення. Цей процес спровокував глибоку структурну кризу пропозиції робочої сили. Сфера ресторанного бізнесу зазнала найглибшого деструктивного впливу. Причиною стало миттєве зникнення відчуття стабільності. У перший рік повномасштабного вторгнення близько 23% підприємств громадського харчування повністю призупинили діяльність, а 54% функціонували лише частково. Заклади постійно стикалися з руйнуванням логістичних ланцюгів, дефіцитом якісної сировини та різким зниженням купівельної спроможності населення.

Реструктуризація бізнес-моделей відбувалася за умов катастрофічного зростання операційних витрат. У більшості закладів ці витрати зросли на 20-50% на тлі стрімкого падіння прибутковості. Це поставило підприємства на межу виживання та унеможливило довгострокове планування. Економічна нестабільність безпосередньо погіршила фінансове становище персоналу. Для 30-40% працівників ресторанної сфери рівень реальних доходів залишився незмінним або суттєво знизився. В умовах високої інфляції це призвело до глибокої деградації матеріального ресурсу безпеки особистості.

Найбільш деструктивним стресогенним чинником для персоналу ресторанного бізнесу під час воєнного стану є безпековий ризик. Постійна загроза ракетних обстрілів, атаки безпілотників та регулярні сигнали повітряної тривоги тримають людей у перманентній напрузі. Специфіка ресторанної справи унеможливлює дистанційний формат, тому персонал зобов'язаний

фізично перебувати на робочих місцях. Заклади часто мають великі засклені зали чи відкриті тераси, що суттєво підвищує вразливість перед уламковими ураженнями та ударними хвилями. Сигнал тривоги вимагає миттєво перервати сервіс, евакуювати відвідувачів, екстрено консервувати обладнання та гасити кухонні плити. Цей процес супроводжується величезною відповідальністю за життя інших. Курапов та колеги (2023, 2024) визначають такий стан як синдром безперервного травматичного стресу, за якого загроза є хронічною та абсолютно непередбачуваною. Систематичний тиск повністю руйнує безпеку умов праці — базовий вітамін моделі Варра, опускаючи його значно нижче критичного рівня. Внаслідок цього у працівників блокується евдемонічний компонент управління оточенням, адже вони об'єктивно втрачають можливість контролювати власну безпеку. Це неминуче веде до хронічної тривожності та важкої соматизації дистресу.

Масштабні інфраструктурні труднощі, викликані руйнуванням енергетичної системи, стали ще одним потужним джерелом виснаження персоналу. Тривалі блекаути та перебої з водопостачанням поставили ресторанну індустрію в умови екстремального функціонування. Робота закладів громадського харчування без централізованого енергопостачання вимагала колосальної мобілізації фізичних зусиль від лінійного персоналу, який фактично перетворився на кризових менеджерів. Люди працювали в холодних приміщеннях, вручну переносили важкі генератори, паливо й воду, виконували складні технологічні процеси за умов недостатнього освітлення та постійного гулу техніки.

Таке тривале соматичне перевантаження безпосередньо руйнує фізичне здоров'я та благополуччя. Карамушка, Креденцер та Терещенко (2023) розглядають цей компонент як ключову складову суб'єктивного благополуччя, яка у структурі психічного здоров'я українців під час війни демонструє найнижчі показники, де середнє значення становить 2.82 при стандартному відхиленні 0.74. Хронічна втома, недосипання та переохолодження критично зменшують когнітивний ресурс, необхідний для внутрішньої емоційної

саморегуляції. Внаслідок цього працівник втрачає здатність до якісної, доброзичливої взаємодії з клієнтами, що неминуче провокує професійні зриви та помилки.

Ситуація ускладнюється безпрецедентним дефіцитом кадрів, який став одним із найважчих викликів для менеджменту у 2022-2026 роках. Роботодавці у сфері ресторанного господарства заявляють про критичний кадровий голод, причому найгостріше бракує кухарів, офіціантів та барменів. Головними чинниками цього явища стали масова еміграція жінок за кордон, призов чоловіків до лав Збройних Сил України та небажання потенційних пошукачів працювати в офіційно незахищених секторах через ризик отримати мобілізаційні розпорядження безпосередньо на робочому місці.

Для тих, хто залишається в індустрії, кадровий дефіцит обертається колосальним рольовим перевантаженням. Одна людина змушена виконувати обов'язки двох-трьох колег. Графік стає ненормованим, а повноцінний відпочинок між змінами та належне психологічне розвантаження повністю зникають. Хобфолл (1989) у своїй теорії збереження ресурсів доводить, що таке хронічне перенапруження веде до блискавичного виснаження енергетичних та часових ресурсів індивіда. Замикається руйнівна спіраль втрат, яка позбавляє людину будь-якої можливості відновлення. Окрім того, повністю руйнуються евідемонічні компоненти автономії та позитивних відносин з іншими. Виснажені й роздратовані колеги втрачають здатність надавати один одному міжособистісну підтримку, через що загальний організаційний клімат стає напруженим, сухим та конфліктним.

Трансформація емоційної праці в умовах війни набула патогенного, психоруйнівного характеру. Ресторанний простір перестав бути суто рекреаційним середовищем. Сьогодні це специфічне психологічне перехрестя, де зустрічаються глибоко травмовані війною люди: внутрішньо переміщені особи, які втратили майно та дім, родичі загиблих або поранених військовослужбовців, ветерани з вираженими симптомами посттравматичного стресового розладу та цивільні громадяни в стані хронічного дистресу.

Персонал, який сам щодня зазнає впливу воєнного травматизму, постійно стикається з підвищеною дратівливістю, агресією, тривожністю та непередбачуваними афективними реакціями відвідувачів.

Вимоги до емоційної саморегуляції зростають експоненціально. Працівники змушені застосовувати виснажливу стратегію поверхневої дії - приховувати власний страх, біль чи розгубленість під маскою безтурботності, радісного привітання та безмежного терпіння. Така вимушена емоційна праця за наявності власної невилікуваної травми веде до вторинного травматичного стресу та швидкого розвитку втоми від співчуття. Індивід починає підсвідомо сприймати емоційні потреби клієнтів як пряму загрозу для власних виснажених психологічних кордонів. Це запускає захисний механізм деперсоналізації, який виявляється у цинічному, холодному ставленні до гостей та колег як до безликих об'єктів.

Синергетичний вплив безпекових, інфраструктурних, кадрових та емоційних стресорів призводить до глибокої кризи професійної ідентичності. Деструктуризація руйнує евідемонічні компоненти благополуччя особистості, насамперед особистісне зростання та наявність життєвих цілей. Працівники гостро відчувають нестерпну невідповідність між колосальними психофізіологічними витратами та низькою цінністю своєї праці в умовах війни. Це породжує екзистенційну фрустрацію, апатію й втрату сенсу професійного буття.

Аналіз діяльності ресторанного бізнесу в умовах воєнного стану доводить, що сфера громадського харчування перетворилася на екстремальне, високостресове та емоційно виснажливе середовище. Воно чинить систематичний руйнівний тиск на психологічне благополуччя персоналу. Кумулятивні воєнні стресори, від фізичної небезпеки до блекаутів і рольового перевантаження, вимивають особистісні ресурси та запускають руйнівні спіралі втрат, описані Хобфоллом. Зовнішні чинники залишаються несприятливими. Вони не піддаються швидкому управлінню з боку окремого працівника, тому

зберегти професійну життєздатність і ментальне здоров'я можна лише через мобілізацію внутрішнього потенціалу.

Перед організаційною та клінічною психологією постає невідкладне завдання - дослідити та активувати внутрішні захисні механізми особистості, зокрема самоефективність і продуктивні копінг-стратегії. Професійна самоефективність як системне когнітивне переконання індивіда у власній спроможності долати труднощі стає життєво необхідним буфером. Вона структурує поведінку в умовах невизначеності, протидіє емоційному виснаженню та зберігає евідемонічне благополуччя. Ці висновки про роль суб'єктивних когнітивних регуляторів створюють логічний методологічний міст до Підрозділу 1.3, де феномен професійної самеєфективності буде детально проаналізовано як провідний ресурс подолання воєнного дистресу.

1.3. Копінг-стратегії та професійна самоефективність як ресурсні детермінанти благополуччя

Пасивне пристосування, терпіння та конвенційні методи менеджменту повністю вичерпали свій захисний потенціал у ресторанному бізнесі під час війни. Коли макросоціальний тиск набуває хронічного, психоруйнівного характеру, збереження ментального здоров'я та працездатності фахівців починає критично залежати від глибинної перебудови їхніх внутрішніх, суб'єктивних когнітивних регуляторів. Розуміння механізмів, які утримують і відновлюють психологічне благополуччя персоналу, вимагає детального аналізу інтрапсихічних чинників саморегуляції особистості. Екстремальне робоче середовище піддає людей подвійному, взаємопідсилювальному тиску. З одного боку діють хронічні безпекові, логістичні та інфраструктурні загрози, а з іншого - виснажлива емоційна праця та гостре рольове перевантаження в умовах кадрового голоду.

Зовнішні чинники воєнного дистресу об'єктивно не піддаються контролю з боку окремого індивіда. Провідна роль у протидії деструктуризації

особистісного потенціалу повністю переходить до внутрішніх ресурсів психіки. У клінічній та організаційній психології такими базовими детермінантами виступають копінг-поведінка особистості та її розвинена професійна самоефективність. Вони утворюють стійкий, синергетичний захисний буфер. Цей механізм надійно оберігає емоційно-афективну сферу і гедоністичне благополуччя, а також захищає глибинні когнітивно-сміслові, екзистенційні структури суб'єкта, що складають основу його евідемонічного благополуччя.

Фундаментальною теоретичною основою для дослідження процесів подолання хронічного стресу є трансактна теорія, розроблена Лазарусом та Фолкманом (1984). У межах цієї концепції стрес розглядається не як статичний стан чи проста лінійна реакція на подразник. Це динамічна, безперервна трансакція між особистістю та її середовищем. Центральним медіатором у такій інтерактивній системі виступає когнітивне оцінювання, що структурується у два послідовні етапи. Первинне оцінювання полягає у суб'єктивній інтерпретації людиною ступеня значущості та реальної небезпеки поточної події для її благополуччя. Саме на цьому етапі ситуація маркується як загроза, втрата або виклик.

Вторинне когнітивне оцінювання спрямоване на ретельний внутрішній аналіз і зважування наявних індивідуальних ресурсів, які можна залучити для подолання кризи. Копінг-поведінка, за визначенням Лазаруса та Фолкмана (1984), репрезентує собою динамічні когнітивні та поведінкові зусилля суб'єкта. Ці зусилля спрямовані на управління, контроль або мінімізацію специфічних вимог середовища, які оцінюються людиною як такі, що суттєво перевищують або повністю виснажують її наявний особистісний потенціал.

Розвиток копінг-теорії змусив дослідників шукати чіткі критерії для класифікації того, як саме люди дають раду психологічному тиску. Ендлер і Паркер (1990) звели різноманіття людських реакцій до трьох фундаментальних вимірів поведінки. Перший - це проблемно-орієнтований копінг, коли людина фокусується на зміні самого джерела стресу. Другий тип - емоційно-орієнтований, спрямований на тамування внутрішнього афективного

напруження. Третій варіант передбачає уникнення, тобто когнітивне чи поведінкове відсторонення від проблеми.

Карвер, Шеєр і Вейнтрауб (1989) запропонували складнішу й деталізованішу модель COPE, розділивши реакції індивіда на конструктивні та дезадаптивні. До ефективних стратегій вони зарахували активне подолання, планування дій, позитивне переформулювання досвіду, а також залучення інструментальної чи емоційної підтримки оточення. Протилежний полюс цієї моделі формують руйнівні паттерни: заперечення реальності, ментальний або поведінковий відхід від ситуації та зловживання психоактивними речовинами.

Фолкман (2008) суттєво доповнила ці уявлення, змістивши фокус на динаміку тривалого стресу. Вона довела, що психіка потребує регулярного відновлення виснаженого когнітивного ресурсу, а головним інструментом такого перезавантаження є свідоме генерування позитивних емоцій. Особистість здатна захистити себе від тотального психофізіологічного знесилення, якщо навчиться знаходити екзистенційні уроки та позитивні смисли навіть у глибоко травматичних подіях.

Аналіз внутрішньої структури копінг-поведінки унаочнює інтрапсихічні інструменти, які людина мобілізує проти деструктивного тиску середовища. Центральне місце в проблемно-орієнтованому підході посідає активне подолання. Його суть полягає в діях, що безпосередньо змінюють або усувають джерело стресу. Ця стратегія вимагає раціонально аналізувати ситуацію, самостійно приймати рішення та послідовно трансформувати об'єктивні умови праці чи життєдіяльності.

З активним подоланням тісно пов'язане планування. Воно фокусується на випереджальному когнітивному конструюванні майбутніх кроків, зважуванні альтернатив і проектуванні оптимальних траєкторій поведінки в умовах невизначеності. Розрахунок лише на власні сили не єдиний шлях. Адаптивний потенціал особистості суттєво розширює пошук інструментальної соціальної підтримки. Індивід залучає зовнішні ресурси соціуму, звертаючись за порадами,

експертною допомогою чи додатковою інформацією до колег, керівництва або фахівців.

Окрему роль в утриманні психічної рівноваги відіграє позитивне переформулювання досвіду. Цей механізм спрямований на глибоку смислову трансформацію сприйняття події. Людина прагне виділити конструктивні або навчальні аспекти у травмувальній ситуації. Завдяки цьому первинне відчуття загрози перетворюється на свідомий життєвий виклик.

Потреба опанувати власні почуття змушує індивіда вдаватися до емоційно-орієнтованих копінг-стратегій, які регулюють безпосередні афективні стани. Пошук емоційної соціальної підтримки виражається у прагненні отримати моральне співчуття, розуміння та міжособистісне прийняття від референтного оточення. Це знижує базову тривогу, оскільки людина відчуває солідарність і приналежність до групи.

Фокусування на емоціях та їхнє відкрите вираження мають амбівалентний характер. Такий підхід запобігає патологічному витісненню афекту. Проте безконтрольне домінування цих реакцій загрожує когнітивним затопленням і фіксацією на безпорадності.

Більш жорстким варіантом афективного купування виступає стримування. Воно полягає у свідомому обмеженні імпульсивних реакцій та вичікуванні сприятливого моменту для дій. Для підтримання професійних стандартів у сфері послуг цей механізм стає вирішальним, оскільки дозволяє зберігати самовладання попри тиск клієнтів чи керівництва.

Деструктивний вектор у структурі долання формують стратегії, засновані на психологічному уникненні та запереченні. Поведінковий або ментальний відхід від вирішення проблем означає пасивну відмову від намічених цілей. Людина припиняє будь-які зусилля, блокує взаємодію зі стресором і швидко занурюється в деструктивну апатію. Заперечення працює інакше, запускаючи когнітивну блокаду травматичної інформації. Психіка просто відмовляється визнавати факт загрози чи втрати. На перших етапах це знижує гостроту шоку.

Проте тривала ігнорація реальності унеможлиблює розробку дієвих адаптаційних кроків.

Найбільшу соматичну небезпеку становлять спроби подолати кризу через зловживання психоактивними речовинами або інші форми залежної поведінки. Індивід використовує їх як сурогатні, руйнівні засоби для штучного купування тривоги. Наслідком стає швидкий розпад когнітивних систем саморегуляції особистості.

Релігійний або екзистенційний копінг посідає в цьому ряду особливе місце, оскільки його вектор залежить від внутрішньої зрілості людини. Зріла особистість використовує цей механізм для конструктивного пошуку вищих смислів буття. Незріла - перетворює його на пасивну фаталістичну покірність обставинам, яка повністю знімає з індивіда відповідальність за власну життєву траєкторію.

Синдром безперервного травматичного стресу під час тривалої війни суттєво трансформує копінг-системи особистості. Кокун (2023), а також Луцинська, Поливяна та Сердюк (Lushchak, Polyvianaia, & Serdiuk, 2025) доводять, що тривалі бойові дії розмивають звичну межу між адаптивними та дезадаптивними стратегіями. Людська психіка змушена функціонувати під постійною загрозою загибелі. За таких умов уникнення, заперечення чи емоційне дистанціювання від жахів війни тимчасово стабілізують стан. Вони працюють як психологічний анестетик, який захищає людину від гострого шоку та психотизації.

Проте тривале ігнорування небезпеки має високу ціну. Лонгітюдні дослідження Хайленда, Шевліна та Караціаса (Hyland, Shevlin, & Karatzias, 2023) підтверджують, що систематичний запуск механізмів уникнення та когнітивної дезорганізації руйнує особистість. Життєздатність людини різко падає. Дистрес переходить у хронічну соматизацію, провокує стійкі клінічні депресії та запускає комплексний посттравматичний стресовий розлад, який вкрай важко піддається психотерапевтичній корекції.

Хронічний воєнний стан провокує розвиток персеверативного мислення у формі тривалої ментальної румінації, яка стає деструктивним проявом дезадаптивного копінгу. Броссхот, Веркуйл і Тейєр (Brosschot, Verkuil, & Thayer, 2024) зазначають, що постійне когнітивне «переживування» негативної інформації, безперервний скролінг новин, фіксація на втратах або нав'язливе моделювання майбутніх катастроф тримає організм у стані перманентної фізіологічної активації. Через це стрес-системи хронічно виснажують імунну, ендокринну та кардіоваскулярну системи.

Є значущий позитивний зв'язок між суб'єктивним психологічним напруженням і частотою спалахів неконтрольованого гніву. Коли накопичене внутрішнє напруження перевищує індивідуальне вікно толерантності нервової системи, афективна саморегуляція збоїть. Людина миттєво переходить до пасивного або відкрито агресивного емоційного копінгу.

Для працівників ресторанної сфери такий афективний збій є професійно руйнівним. Жорсткі організаційні вимоги до емоційної праці суворо забороняють демонструвати клієнтам роздратування чи втому. Чаморато (Chamorro-Premuzic, 2024) наголошує, що така заборона посилює внутрішній емоційний дисонанс. Психічне відчуження максимізується, прискорюється деперсоналізація, і персонал блискавично вигорає.

Проблемно-орієнтовані копінг-стратегії, на відміну від пасивних чи уникаючих моделей, забезпечують стійкий зв'язок із високими показниками ментального здоров'я. Активне вирішення проблем, планування, пошук інструментальної підтримки та позитивне переформулювання обставин позитивно впливають на всі виміри психологічного благополуччя. Карамушка (2024) досліджував результати спеціалізованих тренінгових програм, впроваджених під час воєнних дій. Він довів, що свідоме фокусування працівників на чітко окреслених професійних завданнях, структурування щоденних кроків та активна взаємопідтримка в колективі надійно стабілізують психоемоційний стан. Психіка утримує рівновагу навіть попри постійні загрози обстрілів і тривалі блекауту.

Активний копінг стає інструментом оперативного відновлення ресурсів індивіда. У межах теорії Хобфолла (2011) він успішно блокує руйнівні спіралі втрат, не дозволяючи стресу поглинати особистісний потенціал.

Планомірне опанування навичок психологічної самопомоги дає людині відчутну перевагу. Регулярне використання конструктивних стратегій дозволяє працюючій особі підтримувати евдемонічний рівень благополуччя. Людина повністю зберігає власні життєві орієнтири, утримує професійну ідентичність і продовжує прагнути до особистісного зростання, попри глибоку екзистенційну та загальнонаціональну кризу.

Практична реалізація адаптивних копінг-стратегій безпосередньо обумовлена рівнем самоефективності людини. Цей концепт є фундаментальним для соціокогнітивної теорії Бандури (1977, 1997), який визначає його як стійке переконання індивіда у власній спроможності організувати та виконати дії, необхідні для досягнення намічених результатів. Самоефективність не зводиться до простої суми практичних навичок чи знань. Вона репрезентує інтегральну когнітивну оцінку особистісної компетентності. Саме цей механізм визначає обсяг вольових зусиль, які людина докладатиме для подолання труднощів, тривалість її опору зовнішнім перешкодам і стійкість психіки перед обличчям неминучих помилок чи невдач.

Бандура (1997) виділяє чотири джерела, які формують і підживлюють це переконання. Першим і найвпливовішим є власний успішний досвід безпосереднього подолання криз чи складних завдань. Наступне джерело - непрямий досвід, отриманий через спостереження за успішними діями інших людей у схожих обставинах. Також суттєву роль відіграє соціальне переконання, що виявляється у реальній психологічній підтримці та позитивному зворотному зв'язку від авторитетного оточення. Останнім чинником виступає поточний фізіологічний та емоційний стан індивіда. Людина інтерпретує рівень свого серцебиття, тривоги чи втоми як внутрішній маркер готовності або неготовності до активної протидії стресу.

Загальна самоефективність особистості у робочому середовищі операціоналізується як професійна самоефективність. Цей конструкт детально проаналізували Шинс і фон Коллані (Schyns & von Collani, 2002), а також Ріготті, Шинс і Мор (Rigotti, Schyns, & Mohr, 2008). Вона відображає віру працівника у здатність якісно виконувати посадові обов'язки, оперативно адаптуватися до змін в організаційній структурі та холоднокровно діяти в кризових чи нестандартних ситуаціях.

Високий рівень цього переконання захищає людину від деструктивного впливу стресорів. Луцинська, Шольц і Шварцер (Luszczynska, Scholz, & Schwarzer, 2005) доводять, що висока самоефективність є універсальним кроскультурним предиктором збереження психосоматичного здоров'я та особистісної життєстійкості. Механізм її дії полягає в перебудові всієї когнітивно-поведінкової структури індивіда. Завдяки цьому суттєво знижується суб'єктивна тривога перед майбутнім, блокуються панічні реакції та активізується внутрішній локус контролю, що дозволяє працівникові сприймати складні умови як керований виклик, а не як катастрофу.

Під час дії воєнного стану професійна самоефективність стає провідним внутрішнім модулятором стресу та головним регулятором робочої активності. Креденцер (2025) доводить, що в умовах війни віра у власну професійну спроможність виступає найпотужнішим інтегральним щитом ментального здоров'я особистості. Емпірично встановлено, що цей конструкт є значущим негативним предиктором емоційного виснаження. У побудованих нею регресійних моделях вплив самоефективності на зниження показників професійної депресії мав стійкий характер із показником стандартизованого коефіцієнта $\beta = -0.38$ при рівні значущості p менше 0.001.

Захисний когнітивний механізм діє через оптимізацію вторинного оцінювання стресорів. Працівник із високою самоефективністю інтерпретує екстремальні вимоги середовища абсолютно інакше. Раптові аварійні зміни у технологічних процесах, тривалі блекаути чи афективні конфлікти з клієнтами він сприймає не як безвиходну паралізуючу катастрофу. Для нього це складне,

нестандартне, але цілком розв'язуване професійне завдання, яке просто потребує мобілізації внутрішніх знань та досвіду.

Висока самоефективність працівників сфери послуг під час війни стає надійним буфером проти втоми від співчуття та вторинної травматизації. Фахівці, які впевнені у власній компетентності й мають міцні внутрішні опори, чітко розмежовують свої почуття та емоційні стани клієнтів. Таке усвідомлення дозволяє їм застосовувати екологічну глибинну дію для регуляції емоцій, а не обмежуватися поверхневим моделюванням виразу обличчя. Як наслідок, афективний ресурс індивіда не спустошується, а гедоністичне благополуччя залишається стабільним.

Самоефективність також стимулює активну професійну адаптацію персоналу. Впевнені у власних силах працівники значно швидше знаходять нестандартні рішення, щоб підприємство функціонувало безперебійно. Через таку активність вони підтримують у всьому колективі відчуття контролю над професійним життям, блокуючи розвиток організаційної апатії.

Професійна самоефективність і копінг-поведінка перебувають у синергетичному взаємозв'язку, який визначає успішність збереження психологічного благополуччя в екстремальних умовах. Самоефективність працює як когнітивно-мотиваційний тригер. Вона безпосередньо запускає та спрямовує вибір конкретних способів подолання стресу.

Високий рівень віри у власну професійну спроможність забезпечує активну суб'єктну позицію. Працівник орієнтується на пошук конструктивних рішень, тому послідовно обирає проблемно-орієнтований копінг: планує діяльність, активно діє та позитивно переформулює отриманий досвід. Завдяки цьому кожна подолана проблема додатково підживлює його самоефективність, створюючи висхідну спіраль психологічної стійкості.

Протилежна динаміка спостерігається за низьких показників самоефективності. Психічне безсилля неминуче породжує відчуття безпорадності. Людина виявляється приреченою на використання пасивних, дезадаптивних та уникаючих копінгів. Бен-Езра, Левін та Карстофт (Ben-Ezra,

Levin, & Karstoft, 2023) доводять, що така поведінкова капітуляція надзвичайно швидко руйнує ментальне здоров'я та запускає стійкі психічні порушення.

Ресурсний буфер стабілізує багатовимірну структуру психологічного благополуччя Ріфф (1989), захищаючи її компоненти від деструктивного тиску воєнних чинників. Самоефективність живить вимір управління оточенням. Вона дає людині впевненість у здатності контролювати та змінювати складні зовнішні умови відповідно до професійних вимог.

Вибір адаптивних копінгів, зокрема пошук інструментальної підтримки та командне вирішення завдань, зміцнює позитивні відносини з іншими. Робочий колектив перетворюється на надійну групу підтримки, що рятує від ізоляції під час макросоціальної кризи.

Здатність до позитивного переформулювання досвіду утримує баланс усередині вимірів особистісного зростання та наявності життєвих цілей. Людина інтегрує воєнну травму в структуру власної ідентичності. Травматичні події стають ресурсом для посттравматичного зростання, а не чинником руйнації особистості.

Робоча активність персоналу ресторанного бізнесу тримається на цьому ресурсному буфері, який забезпечує їхнє професійне та особистісне виживання під час війни. Офіціанти, кухарі, бармени та менеджери з високим рівнем самоефективності та багатим арсеналом копінг-стратегій успішно протистоять фізичному виснаженню від блекаутів чи постійних перевантажень. Вони захищені від психоемоційного вигорання, неминучого при інтенсивній емоційній праці. Внутрішні суб'єктні ресурси саморегуляції є головними предикторами резильєнтності працюючого населення в умовах бойових дій.

Спираючись на самоефективність, працівники індустрії гостинності сприймають щоденні воєнні виклики як складні робочі завдання, що потребують вирішення. Вони не занурюються в особистісну трагедію та безпорадність. Така когнітивна позиція дозволяє їм зберігати задоволеність працею, утримуватися в професії та підтримувати психологічне благополуччя попри вкрай несприятливе зовнішнє середовище.

Сформована концептуальна модель інтегрує теоретичні підходи до вивчення психологічного благополуччя персоналу та виступає фундаментом для емпіричного етапу роботи. Цей феномен об'єднує когнітивну та афективну задоволеність життям, описану в гедоністичному підході Дінера, з оптимальним психосоціальним функціонуванням особистості в межах евдемонічної концепції Ріфф.

У робочому середовищі благополуччя є результатом безперервної взаємодії індивіда з організаційними чинниками. Характеристики праці діють нелінійно. Вони виступають як специфічні робочі вітаміни відповідно до моделі Варра, де як дефіцит, так і надмір певних умов може суттєво деформувати психічний стан людини.

Війна та безперервний травматичний стрес повністю руйнують стабільність зовнішнього середовища. За таких умов ресторанний бізнес перетворюється на зону підвищеного ризику, де працівники стикаються з постійним фізичним, інфраструктурним та емоційним напруженням, що вимагає радикальної перебудови внутрішніх систем саморегуляції.

Збереження та підтримка психологічного благополуччя за таких обставин стають можливими завдяки мобілізації внутрішнього ресурсного потенціалу індивіда. Головними суб'єктивними регуляторами цього процесу є професійна самоефективність та адаптивні, проблемно-орієнтовані копінг-стратегії. Перша забезпечує когнітивну віру у власну спроможність, а другі виступають інструментами практичного подолання криз.

Їхня взаємодія функціонує як потужний інтрапсихічний буфер. Цей механізм оптимізує когнітивне оцінювання воєнних та організаційних стресорів, калібрує поведінку й блокує професійне вигорання. Дистрес не переходить у соматизацію, завдяки чому персонал зберігає ментальне здоров'я та життєстійкість попри зовнішній тиск.

Сформована теоретико-методологічна модель створює наукове підґрунтя для переходу до другого розділу роботи. Наступний етап дослідження присвячено емпіричному вивченню вираженості та взаємозв'язків цих

феноменів безпосередньо у працівників українського ресторанного бізнесу під час воєнного стану.

Висновки до РОЗДІЛУ I

Аналіз наукової літератури дозволив сформулювати цілісну концептуальну модель психологічного благополуччя персоналу в умовах війни. Побудована теоретична схема структурує подальший вектор дослідження. Феномен психологічного благополуччя об'єднує когнітивно-афективну задоволеність життям і поточний баланс емоцій, закладені в гедоністичній концепції Дінера, з оптимальним психосоціальним та сенсожиттєвим функціонуванням особистості в межах евдемонічного підходу Ріфф. У площині професійної діяльності благополуччя є динамічним результатом взаємодії індивіда з організаційними чинниками, які діють нелінійно як специфічні робочі вітаміни за моделлю Варра. Запуск і тривале утримання евдемонічних маркерів, таких як автономія, управління оточенням, особистісне зростання та наявність життєвих цілей, прогнозують стабілізацію довгострокового задоволення працею. Натомість ізольована орієнтація на приємні емоції виявляється адаптивно слабкою. Вона не гарантує збереження психічного здоров'я індивіда.

Екстремальні умови воєнного стану функціонують у формі синдрому безперервного травматичного стресу. Через свою хронічну незавершеність і перманентну загрозу загибелі вони повністю руйнують стабільність зовнішнього середовища, запускаючи каскадні спіралі втрат матеріальних, соціальних та енергетичних ресурсів за Хобфоллом. Ресторанний бізнес перетворюється на зону екстремального макросоціального напруження. Специфіка діяльності підприємств ресторанної сфери під час війни змушує персонал працювати під тиском комплексу стресорів: прямих безпекових ризиків, інфраструктурних обмежень через блекаути, рольового перевантаження на тлі дефіциту кадрів та різкого зростання напруги через специфіку емоційної

праці за Хохшильд. Необхідність використовувати поверхневу дію при регуляції емоцій та постійні міжособистісні контакти з травмованими відвідувачами за умов фізичної втоми провокують емоційний дисонанс. Дистрес переходить у хронічну соматизацію, викликає втому від співчуття та веде до блискавичного професійного вигорання лінійного і менеджерського персоналу.

Коли зовнішні деструктивні чинники воєнного дистресу об'єктивно не піддаються контролю з боку працівника, головними інтрапсихічними детермінантами та компенсаторними буферами його життєздатності стають внутрішні ресурси саморегуляції. Цю роль виконують професійна самоефективність за Бандурою та адаптивні, проблемно-орієнтовані копінг-стратегії за Лазарусом, Фолкман і Карвером. Професійна самоефективність виступає когнітивно-мотиваційним модулятором і складником синергетичного психологічного капіталу. Вона оптимізує процеси вторинного оцінювання стресорів. Фахівець інтерпретує аварійні ситуації, блекаути чи афективні конфлікти не як паралізуючу катастрофу, а як складне професійне завдання, що потребує мобілізації досвіду. Це блокує розвиток ментальних румінацій та емоційного виснаження.

Між самоефективністю та копінгом існує синергетичний взаємозв'язок. Висока віра у власну компетентність запускає вибір конструктивного поведінкового реагування: планування, активного подолання, пошуку інструментальної підтримки та позитивного переформулювання досвіду. Так формується висхідна спіраль стійкості особистості, що захищає структуру її благополуччя від руйнації. Низька самоефективність, навпаки, прирікає індивіда на використання дезадаптивних та уникаючих стратегій: заперечення реальності, ментального відходу чи зловживання речовинами, які корелюють із деструктуризацією психіки й стійкими клінічними розладами. Дані досліджень фіксують глибоку воєнну асиметрію в структурі суб'єктивного благополуччя працівників. Тілесна сфера через соматизацію та переохолодження виснажується найшвидше. Водночас когнітивно-ціннісний та соціальний

виміри стосунків виявляють високу резильєнтність і беруть на себе компенсаторні функції.

Розроблена теоретико-методологічна модель доводить, що активізація внутрішніх когнітивно-особистісних ресурсів саморегуляції є вирішальною умовою професійного виживання персоналу індустрії гостинності. Вона створює наукове підґрунтя для переходу до другого розділу магістерської роботи, спрямованого на емпіричне дослідження визначених взаємозв'язків у працюючій популяції в умовах воєнного стану.

РОЗДІЛ II. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ РЕСУРСНИХ ЧИННИКІВ БЛАГОПОЛУЧЧЯ ПРАЦІВНИКІВ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

2.1. Організація та методи дослідження: характеристика вибірки та психодіагностичного інструментарію

Емпіричне дослідження проводилося у листопаді 2025 року на базі закладів ресторанного господарства (ресторани та кафе) м. Києва та інших регіонів України. Збір первинних емпіричних даних здійснювався дистанційно за допомогою сервісу Google Forms. Посилання на опитування розповсюджувалося через професійні спільноти у соціальних мережах та робочі чати персоналу закладів HoReCa. Участь у дослідженні була добровільною та анонімною, респонденти були проінформовані про мету дослідження та конфіденційність отриманих результатів.

Вибіркову сукупність склали 90 респондентів, які на момент опитування були працевлаштовані у сфері ресторанного бізнесу.

Формування вибірки відбувалося за квотним принципом, що дозволило забезпечити рівномірне представництво трьох ключових функціональних груп персоналу (по 30 осіб у кожній групі). Такий розподіл є методологічно обґрунтованим для проведення порівняльного аналізу в пакеті Jamovi.

Детальна характеристика професійних груп:

Група 1 «Офіціанти» (30 осіб). До цієї групи увійшли працівники, основною функцією яких є безпосереднє обслуговування відвідувачів. Психологічна специфіка їхньої діяльності полягає у високій інтенсивності соціальних контактів та необхідності демонструвати доброзичливість та стриманість незалежно від власного емоційного стану. Ця група найбільш вразлива до ефекту «емоційного зараження» від клієнтів, що є критичним фактором в умовах воєнного стану.

Група 2 «Працівники кухні» (30 осіб). Групу склали кухарі, су-шефи та працівники заготівельних цехів. Це категорія персоналу «закритого циклу», яка не має безпосереднього контакту із зовнішніми клієнтами. Робоче навантаження у цій групі характеризується переважно фізичними та когнітивними вимогами (робота в умовах шуму, високих температур, жорсткий тайм-менеджмент видачі страв, мультизадачність).

Група 3 «Адміністративно-управлінський персонал» (30 осіб). До групи увійшли адміністратори та керуючі закладами. Специфіка їхньої роботи полягає у поєднанні комунікативного навантаження (вирішення конфліктів з гостями) та високого рівня відповідальності за безпеку персоналу і відвідувачів, особливо під час сигналів повітряної тривоги та екстрених відключень електроенергії.

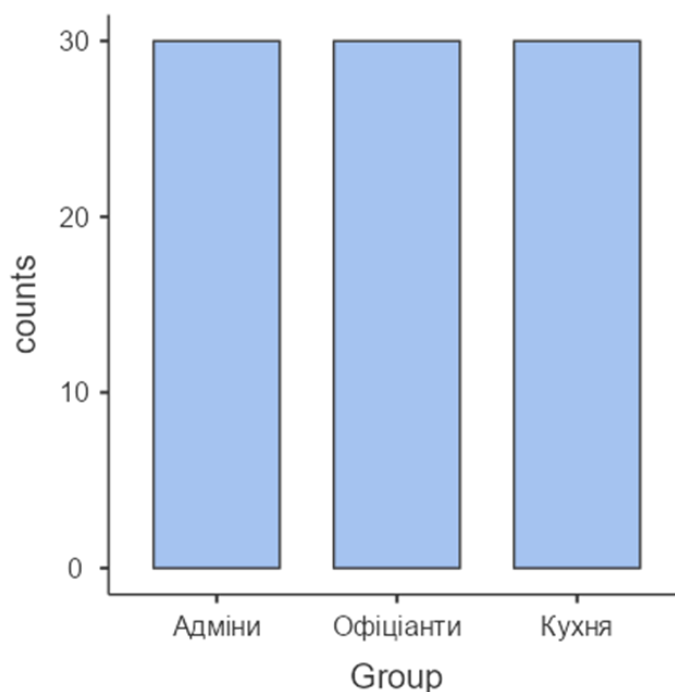


Рис. 2.1. Структура вибірки за професійним спрямуванням (збалансований розподіл)

Для перевірки гіпотез дослідження вибірка також була диференційована за критерієм «соціальної взаємодії» на дві категорії: працівники контактної зони

(офіціанти, адміністративно-управлінський персонал) та працівники неконтактної зони (працівники кухні).

Аналіз вікової структури вибірки показав, що переважну більшість респондентів склали особи віком від 18 до 25 років, що становить 38,9% від загальної кількості. Частка респондентів віком від 26 до 35 років склала 31,1%, від 36 до 45 років - 18,9%. Найменш чисельною виявилася вікова група від 46 років - 11,1 %.

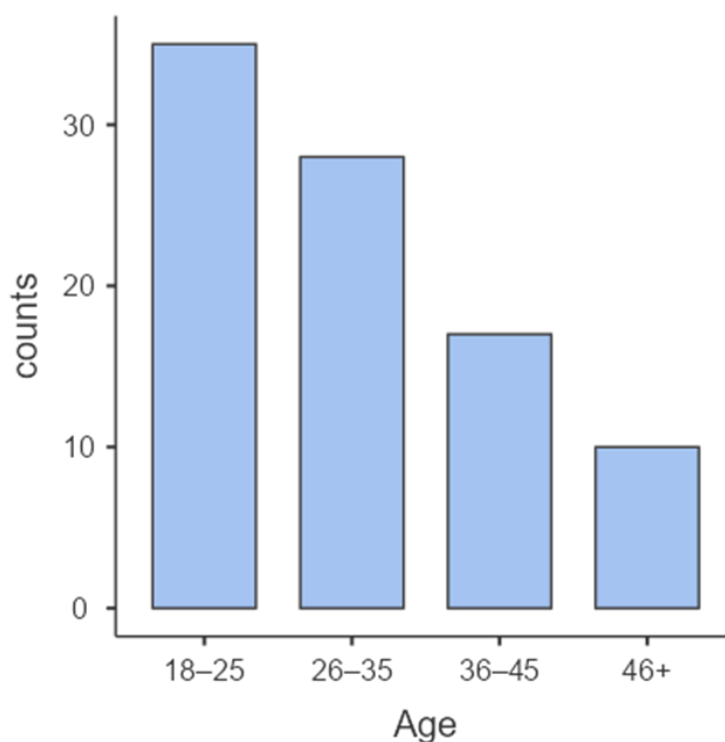


Рис. 2.2. Структура вибірки за віком

За гендерним розподілом у вибірці переважали жінки, які склали 61,1% опитаних, частка чоловіків становить 38,9%.

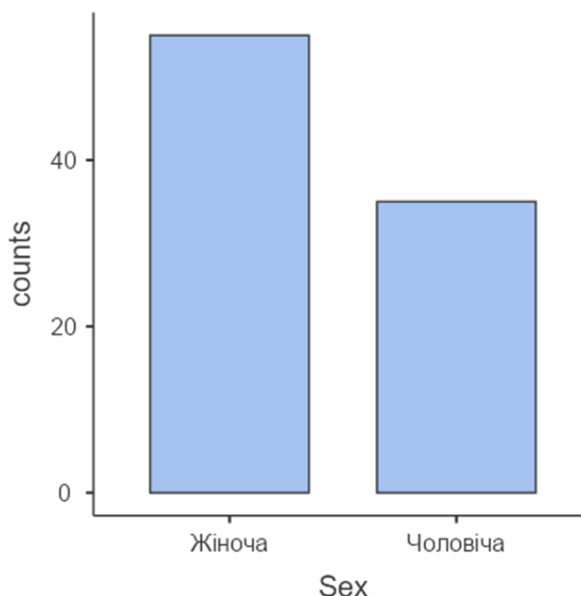


Рис. 2.3. Структура вибірки за статтю

Для реалізації завдань дослідження було сформовано комплекс із чотирьох стандартизованих методик, які пройшли процедуру адаптації на українських вибірках. Перед проведенням основного статистичного аналізу було здійснено перевірку внутрішньої узгодженості шкал (надійності) за допомогою розрахунку коефіцієнта α -Кронбаха.

Методика дослідження копінг-поведінки в стресових ситуаціях (Coping Inventory for Stressful Situations (CISS)). Автори: Н. Ендлер, Дж. Паркер. Методика спрямована на діагностику домінуючих копінг-стилів особистості. Опитувальник складається з 48 тверджень, які групуються у три основні шкали (по 16 пунктів у кожній):

- Орієнтація на завдання. Передбачає активні зусилля, спрямовані на вирішення проблеми, когнітивне переструктурування, планування дій. Вважається найбільш адаптивною стратегією у професійній діяльності. Коефіцієнт надійності в нашому дослідженні: $\alpha=0,898$ (висока).
- Орієнтація на емоції. Фокусування на власних емоційних переживаннях, схильність до самозвинувачення, фантазування, бажання, щоб проблема вирішилася сама собою. Високі бали можуть свідчити про ризик невротизації. Коефіцієнт надійності: $\alpha=0,902$ (дуже висока).

- Орієнтація на уникнення. Стратегії відходу від проблеми. Включає дві субшкали: відволікання (переключення на іншу діяльність) та соціальне відволікання (пошук соціальних контактів). Коефіцієнт надійності: $\alpha=0,811$ (високий).

Опитувальник професійної самоефективності (коротка версія) (Short Occupational Self-Efficacy Scale). Автори: Т. Rigotti, В. Schyns, G. Mohr; адаптація О.В. Креденцер. Опитувальник складається з 6 пунктів. Інструмент вимірює рівень впевненості працівника у власній компетентності та здатності успішно долати професійні труднощі. Професійна самоефективність розглядається як ключовий особистісний ресурс, що позитивно корелює з задоволеністю працею та негативно з емоційним вигоранням. Шкала продемонструвала високу внутрішню узгодженість на нашій вибірці: $\alpha=0,849$.

Опитувальник «Індекс благополуччя WHO-5» (WHO-5 Well-being Index). Адаптація: Л.М. Карамушка, К.В. Терещенко, О.В. Креденцер. Методика WHO-5 є одним з найбільш використовуваних у світі інструментів для оцінки суб'єктивного психологічного благополуччя. Опитувальник містить 5 позитивно сформульованих тверджень, що стосуються емоційного стану респондента за останні два тижні. Оцінка здійснюється за 6-бальною шкалою (від 0 до 5). Сирий бал трансформується у відсоткову шкалу (0-100), де показник нижче 40 балів (у відсотковому еквіваленті) інтерпретується як знижений рівень благополуччя, що потребує уваги. Коефіцієнт надійності: $\alpha=0,911$ (дуже високий).

Шкала негативного впливу роботи. Автор Д. Ватсон; адаптація С.Д. Максименка, О.М. Кокуна, Є. В. Тополова. Шкала призначена для вимірювання частоти переживання негативних емоцій, безпосередньо пов'язаних з робочим процесом. Методика включає перелік негативних емоційних станів (знервованість, страх, провина, ворожість, роздратування тощо). Високі показники за цією шкалою свідчать про наявність професійного дистресу та несприятливий психологічний клімат. Коефіцієнт надійності: $\alpha=0,912$ (дуже високий).

Статистична обробка емпіричних даних здійснювалася за допомогою пакету прикладних програм Jamovi. Для забезпечення достовірності результатів аналіз проводився у кілька етапів:

1. Психометрична перевірка інструментарію:
 - Розрахунок коефіцієнта α -Кронбаха для перевірки внутрішньої узгодженості та надійності шкал методик.
2. Первинний описовий аналіз:
 - Описова статистика: розрахунок мір центральної тенденції (середнє арифметичне M , медіана Me) та мір розсіювання (стандартне відхилення SD , мінімум, максимум) для побудови психологічного профілю вибірки.
 - Розрахунок частотних розподілів для соціодемографічних показників.
3. Перевірка типу розподілу даних:
 - Застосування критерію Шапіро-Вілка. Оскільки перевірка показала, що емпіричний розподіл деяких змінних статистично значущо відрізняється від нормального ($p < 0.05$), для подальшого аналізу було обрано непараметричні методи статистики.
4. Перевірка гіпотез дослідження:
 - Н-критерій Краскела-Уолліса - для порівняння показників у трьох незалежних групах (офіціанти, працівники кухні, адміністративно-управлінський персонал).
 - U-критерій Манна-Уїтні - для попарного порівняння груп та аналізу відмінностей між працівниками контактної та неконтактної зон (перевірка гіпотези 1).
 - Коефіцієнт рангової кореляції Спірмена (r_s) - для виявлення сили та напрямку взаємозв'язків між показниками благополуччя, самооефективності та копінг-стратегіями (перевірка гіпотези 2).

2.2. Порівняльний аналіз показників психологічного благополуччя та копінг-поведінки у різних професійних групах

Першим етапом опрацювання емпіричних даних став розрахунок та аналіз описових статистик досліджуваних змінних. Ця процедура є необхідною для розуміння загальних тенденцій у досліджуваній вибірці, оцінки рівня однорідності групи та виявлення домінуючих психологічних патернів. Для кожної шкали нами було розраховано міри центральної тенденції (середнє арифметичне - M , медіана - Me) та міри варіативності (стандартне відхилення - SD , мінімальні та максимальні значення).

Зведені результати первинної статистичної обробки даних представлено в Таблиці 2.1.

Табл. 2.1.

Описові статистики показників психологічного благополуччя та копінг-стратегій

Показник	M (Середнє)	Me (Медіана)	SD (Стандартне відхилення)	Min	Max
Копінг «Завдання»	61,8	62,0	9,91	37,0	80,0
Копінг «Емоції»	45,1	44,5	12,3	19,0	71,0
Копінг «Уникнення»	46,5	46,0	9,79	26,0	71,0
Суб'єктивне благополуччя (WHO-5)	51,0	56,0	22,2	0,00	100
Негативний вплив (Neg)	25,1	25,0	8,80	10,0	50,0

Самоефективність	28,0	28,5	5,25	12,0	36,0
------------------	------	------	------	------	------

Детальний аналіз отриманих результатів дозволяє нам охарактеризувати психологічний стан персоналу ресторанного бізнесу за кількома ключовими вимірами.

Специфіка копінг-поведінки (Методика CISS). Аналіз ієрархічної структури стратегій подолання стресу виявив чітку і статистично виражену тенденцію. Найбільш вживаною стратегією у досліджуваній групі є копінг, орієнтований на вирішення завдань (61,8). Такий результат можна інтерпретувати як показник високої професійної адаптованості респондентів. В умовах ресторанного бізнесу, який характеризується високим темпом роботи та необхідністю швидкого реагування на нестандартні ситуації, працівники звикають діяти раціонально: аналізувати проблему, структурувати інформацію та фокусуватися на конкретних кроках її вирішення. В контексті війни домінування саме цієї стратегії є маркером конструктивної мобілізації психіки, тобто респонденти не «завмирають» перед загрозою, а намагаються контролювати ті аспекти життя, які їм підвладні.

Значно меншу вираженість мають стратегії «Уникнення» ($M = 46,5$) та «Емоції» ($M = 45,1$). Отримані середні значення знаходяться в діапазоні низьких та середніх нормативних показників. Особливо важливим є той факт, що емоційно-орієнтований копінг займає останнє місце в ієрархії. Це свідчить про те, що для досліджуваної вибірки не характерна фіксація на власних негативних переживаннях, самозвинувачення чи емоційна нестабільність у відповідь на стресори. Така структура копіngu (високе «Завдання» та низькі «Емоції») є найбільш сприятливою для профілактики професійного вигорання, оскільки дозволяє економити психічний ресурс.

Рівень суб'єктивного благополуччя (шкала WHO-5). Результати оцінки загального психологічного самопочуття за методикою WHO-5 вимагають детального аналізу. Середній бал по групі становить 51,0 (зі 100 можливих). Згідно з клінічними нормами інтерпретації методики, показник нижче 50 балів

вважається скринінговим критерієм для подальшої діагностики депресії. Таким чином, отримане середнє значення (51,0) знаходиться у «пограничній зоні»: воно формально перевищує критичний поріг, але вказує на суттєво знижений рівень енергійності, бадьорості та інтересу до життя у респондентів. Це можна пояснити дією хронічного макросоціального стресу (війна) у поєднанні з високим професійним навантаженням.

Окремої уваги заслуговують показники розсіювання даних. Стандартне відхилення за цією шкалою є найвищим серед усіх методик ($SD = 22,2$), а розмах значень є максимальним (від $Min=0$ до $Max=100$). Така значна варіативність свідчить про високу неоднорідність вибірки. Група не є монолітною у своїх реакціях: частина респондентів демонструє критичне виснаження ресурсів (показники, близькі до 0), тоді як інша частина зберігає високий рівень благополуччя (показники 80-100). Це дає підстави стверджувати, що персонал реагує на стресові умови полярно, що актуалізує необхідність індивідуалізованого підходу при наданні психологічної допомоги.

Оцінка негативного впливу роботи (шкала Neg). Середнє значення за шкалою негативного впливу становить 25,1 бала, що відповідає середньому рівню вираженості симптомів стресу. Аналізуючи цей показник, слід зазначити, що він відображає наявність певного психологічного дискомфорту, пов'язаного з професійною діяльністю, проте цей дискомфорт не досягає рівня дезадаптації. Більшість респондентів відчувають втому, напруження або тривогу, але ці стани залишаються контрольованими і не блокують професійну активність. Відносно помірне стандартне відхилення вказує на те, що такий рівень стресу є типовим для більшості представників даної професійної групи в поточних умовах.

Професійна самоефективність. Важливим ресурсним фактором, виявленим у ході дослідження, є показник самоефективності. Середній бал становить 28,0, що є високим результатом (наближеним до верхньої межі методики). Це свідчить про збереження у респондентів віри у власну компетентність та здатність долати труднощі. Можна припустити наявність компенсаторного механізму: незважаючи на знижений загальний тонус

(WHO-5), працівники черпають впевненість саме у своїй професійній реалізації. Висока самоефективність виступає буфером, який пом'якшує негативний вплив стресорів.

Для перевірки Гіпотези 1 про те, що рівень психологічного благополуччя залежить від умов праці (зокрема, від контакту з клієнтами), було проведено порівняння трьох груп: офіціантів, працівників кухні та адміністраторів. Використовувався критерій Краскела-Уолліса. Результати розрахунків представлено у Таблиці 2.2.

Табл. 2.2

Порівняння показників психологічного благополуччя та копінг-стратегій персоналу (Критерій Краскела-Уолліса)

Показник	Статистика (X^2)	Ступені свободи (df)	Рівень значущості (p)
Копінг "Завдання"	4,471	2	0,107
Копінг "Емоції"	1,162	2	0,559
Копінг "Уникнення"	3,022	2	0,221
Негативний вплив (Neg)	5,640	2	0,060
Суб'єктивне благополуччя (WHO-5)	0,751	2	0,687
Самоефективність	0,470	2	0,791

Як видно з Таблиці 2.2, статистичний аналіз не виявив значущих відмінностей між групами офіціантів, працівників кухні та адміністраторів за жодним із досліджуваних показників (для всіх шкал $p > 0,05$). Зазначимо лише, що найбільш виражена відмінність спостерігається за шкалою «Негативний вплив роботи» ($X^2 = 5,640$; $p = 0,060$). Це свідчить про те, що рівень

професійного дистресу дещо варіюється залежно від посади (ймовірно, він є вищим у контактних групах через емоційне навантаження), проте ця різниця не досягає критичного рівня значущості. Щодо основного показника - суб'єктивного благополуччя (WHO-5) - відмінності між групами є мінімальними ($p = 0,687$). Це означає, що психологічний стан працівників кухні, залу та адміністрації є фактично однаковим. Також не виявлено достовірних розбіжностей у виборі копінг-стратегій (найближче до значущості є стратегія «Завдання» з $p = 0,107$, але все ж різниця несуттєва) та у рівні професійної самоефективності ($p = 0,791$), що вказує на однорідність вибірки за цими характеристиками.

Отримані емпіричні дані свідчать про те, що Гіпотеза 1 не підтвердилася. Специфіка посади та фактор контакту з клієнтами не є визначальними чинниками диференціації психологічного благополуччя персоналу в поточних умовах.

Ми припускаємо, що відсутність значущих розбіжностей пояснюється фактором війни, який діє як «універсальний стресор». Високий рівень фонові напруги та невизначеності впливає на всіх працівників однаково сильно, нівелюючи специфіку професійних обов'язків. І працівники «закритої» зони (кухня), і працівники «контактної» зони (зал) знаходяться в єдиному напруженому контексті, що робить їхні показники благополуччя схожими.

У зв'язку з відсутністю статистично значущих відмінностей за критерієм Краскела-Уолліса, додатковий попарний аналіз (U-критерій Манна-Уїтні) не проводився.

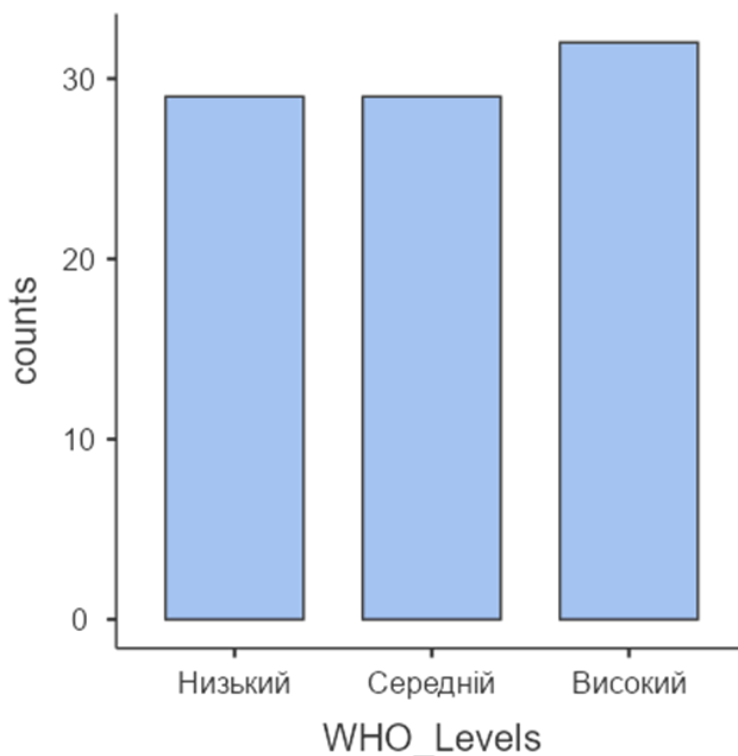


Рис. 2.4. Розподіл респондентів за рівнем загального благополуччя (WHO-5)

Детальний аналіз відсоткового розподілу респондентів за рівнями суб'єктивного благополуччя (Рис. 2.4) виявив феномен рівномірного розподілу вибірки. Ми спостерігаємо поділ персоналу на три майже рівнозначні підгрупи, кожна з яких демонструє принципово різний рівень адаптації до поточних умов.

Група ризику (низький рівень - 32,2%). Третина опитаних працівників (32,2%) характеризується критично низькими показниками благополуччя. Для представників цієї групи характерними є симптоми емоційного виснаження, апатія, зниження мотивації та відчуття хронічної втоми. З психологічної точки зору, саме ця частина колективу є найбільш вразливою до розвитку професійного вигорання та потребує першочергової психологічної підтримки або перегляду робочого навантаження.

Група умовної норми (середній рівень - 32,2%). Така ж частка респондентів демонструє задовільний рівень адаптації. Їхній психологічний стан можна охарактеризувати як «стабільний, але напружений». Вони справляються з професійними обов'язками, проте їхні внутрішні ресурси не є

безмежними, і за умов підвищення стресового тиску вони ризикують перейти до групи з низьким рівнем благополуччя.

Ресурсна група (високий рівень - 35,6%). Позитивним маркером дослідження є те, що найбільша частка респондентів (35,6%) зберегла високий рівень психологічного благополуччя. Це свідчить про наявність потужних внутрішніх ресурсів (резильєнтності), які дозволяють цим працівникам не лише ефективно працювати, але й підтримувати високу якість життя навіть в умовах війни та професійного стресу.

Такий полярний розподіл дозволяє зробити важливий управлінський висновок: психологічний клімат у колективах ресторанного бізнесу є неоднорідним. Неможливо застосовувати універсальні підходи до всього персоналу, оскільки третина працівників знаходиться на межі виснаження, тоді як інша третина зберігає високу продуктивність.

Наступним кроком аналізу став розгляд показників негативного впливу роботи (методика Neg), що відображають ступінь психологічного дискомфорту, який респонденти пов'язують зі своєю професійною діяльністю. Візуалізацію розподілу респондентів за рівнями вираженості негативного впливу представлено на Рис. 2.5.

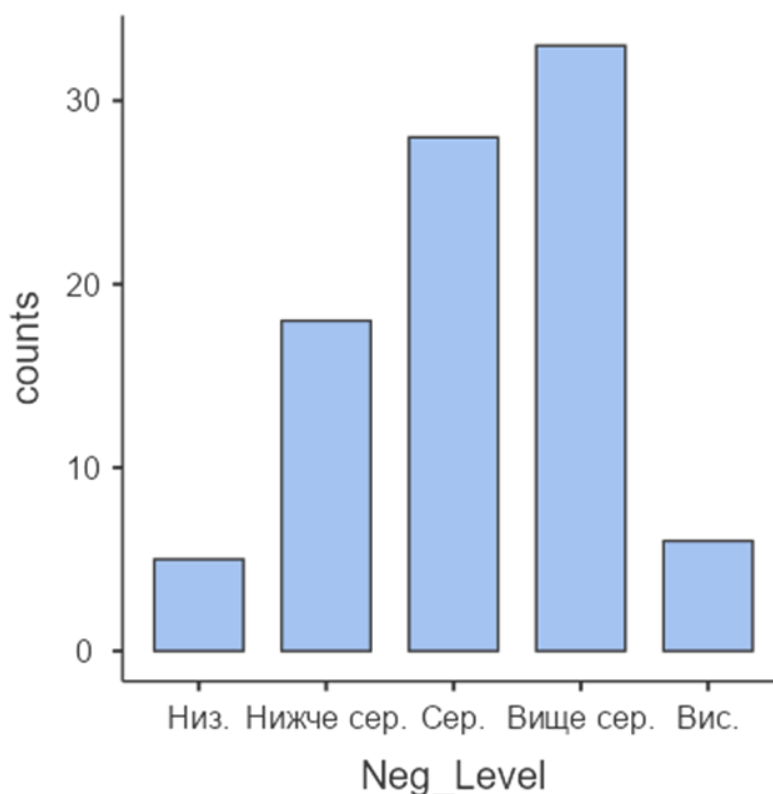


Рис. 2.5. Розподіл респондентів за рівнем негативного впливу роботи

Аналіз гістограми дозволяє констатувати, що розподіл даних має виражену асиметрію в бік підвищених показників. На відміну від шкали загального благополуччя, де третина вибірки демонструвала високі результати, за шкалою негативного впливу роботи ситуація є більш тривожною.

Зона підвищеного напруження (рівні «Вищий за середній» та «Високий»). Найчисельнішою групою у вибірці виявилися респонденти з рівнем негативного впливу вищим за середній (36,7%). Разом з групою високого рівня (6,7%), сумарно 43,4% персоналу відчувають суттєвий тиск стресових факторів. Це майже половина колективу. Для цих працівників характерним є відчуття, що робота вимагає від них надмірних зусиль. Хоча лише невелика частка (6,7%) знаходиться у критичній фазі (високий рівень), домінування категорії «вищий за середній» свідчить про наявність хронічного, «фонового» стресу, який ще не призвів до зриву, але вже створює передумови для емоційного вигорання.

Зона умовної рівноваги (середній рівень - 31,1%) Третина респондентів (31,1%) демонструє показники, що відповідають середньостатистичній нормі. Ця група займає проміжне положення, тобто вони визнають наявність негативних впливів роботи, але наразі успішно їх компенсують.

Зона комфорту (рівні «Низький» та «Нижчий за середній»). Лише чверть вибірки (сумарно 25,6%) оцінює негативний вплив роботи на своє життя як незначний. При цьому група з низьким рівнем є найменш чисельною у всьому масиві даних (всього 5,6%). Цей факт є дуже показовим: в умовах війни та інтенсивної роботи у сфері обслуговування практично неможливо залишатися повністю «вільним» від стресу. Майже кожен працівник тією чи іншою мірою відчуває на собі тягар обставин, і лише одиниці (5,6%) здатні повністю дистанціюватися від негативу.

Таким чином, отримані дані вказують на те, що професійна діяльність респондентів відбувається на тлі підвищеного психологічного навантаження. Той факт, що найпоширенішим значенням є рівень «Вищий за середній» (36,7%), є сигналом для менеджменту: персонал працює на межі своїх адаптаційних можливостей. Відсутність масових високих показників (лише 6,7%) свідчить про стійкість працівників, проте запас міцності системи поступово вичерпується.

Завершальним етапом описового аналізу стала оцінка рівня професійної самоефективності респондентів. Для цього було використано «Коротку шкалу професійної самоефективності» (Short Occupational Self-Efficacy Scale), розроблену Т. Ріготті, Б. Шинс та Г. Мором (адаптація О.В. Креденцер). Графічне відображення розподілу показників представлено на Рис. 2.6.

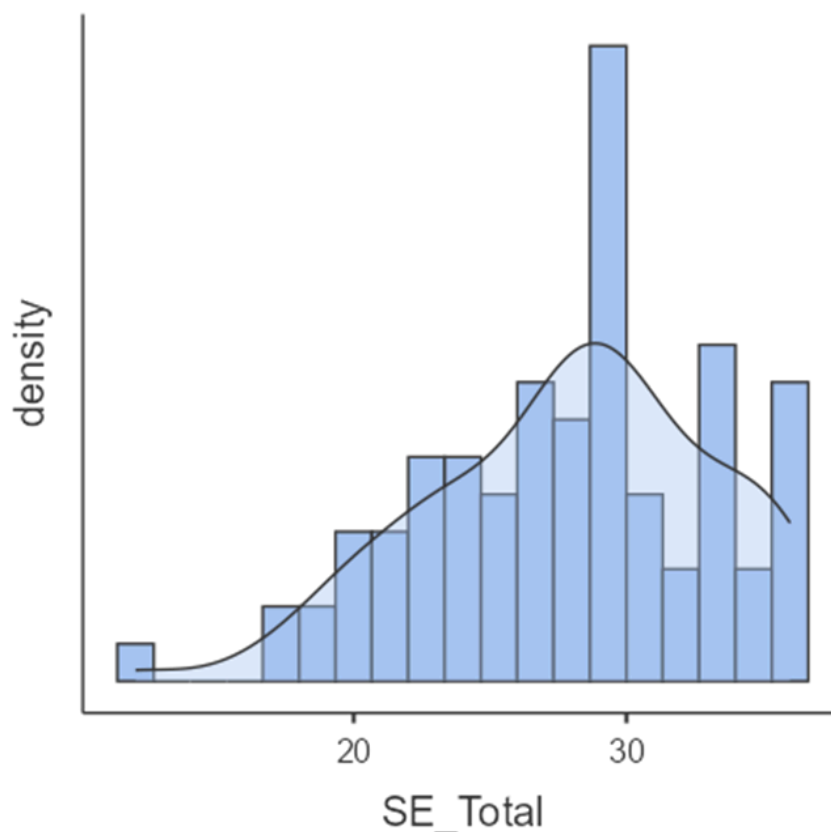


Рис. 2.6. Гістограма розподілу показників професійної самоєфективності

Візуальний аналіз гістограми та розрахунок мір центральної тенденції дозволяють охарактеризувати отриманий розподіл. Графік має виражену вершину (пік) у ділянці високих значень, що відповідає діапазону 28-29 балів. Саме тут сконцентрована найбільша частка респондентів. Статистичні показники підтверджують це спостереження: середнє арифметичне ($M = 28,0$) практично збігається з медіаною ($Me = 28,5$). Це свідчить про те, що незважаючи на наявність окремих низьких результатів (ліва частина графіка, починаючи від 12 балів), вибірка в цілому є збалансованою і тяжіє до високого рівня професійної впевненості.

Таким чином, отримані дані ($M=28,0$ при максимумі 36) свідчать про те, що працівники ресторанної сфери зберігають високий рівень самоєфективності. Домінуюча кількість персоналу оцінює свої професійні якості як достатні для подолання робочих труднощів, що є важливим стабілізуючим фактором в умовах кризи.

Перед проведенням кореляційного аналізу було здійснено перевірку емпіричних даних на відповідність нормальному закону розподілу. Для цього використано критерій Шапіро-Вілکا (W). Результати перевірки наведено в Таблиці 2.3.

Табл. 2.3.

Перевірка нормальності розподілу змінних (критерій Шапіро-Вілка)

Шкала	Статистика (W)	Рівень значущості (p)	Тип розподілу
Негативний вплив роботи (Neg)	0,968	0,025*	Відрізняється від нормального
Професійна самоефективність (SE)	0,967	0,021*	Відрізняється від нормального
Загальне благополуччя (WHO-5)	0,973	0,056	Нормальний
Копінг «Завдання»	0,981	0,214	Нормальний
Копінг «Емоції»	0,986	0,421	Нормальний
Копінг «Уникнення»	0,982	0,235	Нормальний

Примітка: * - розподіл достовірно відрізняється від нормального при $p < 0,05$.

Як видно з таблиці, розподіл ключових змінних (рівень негативного впливу роботи та професійна самоефективність) статистично достовірно відрізняється від нормального ($p < 0,05$). З огляду на це, для подальшого виявлення взаємозв'язків між досліджуваними показниками було обрано непараметричний критерій рангової кореляції Спірмена (r_s), який є менш чутливим до викидів та форми розподілу даних.

2.3. Емпіричне вивчення взаємозв'язків між ресурсними чинниками та рівнем негативного впливу роботи

Для перевірки Гіпотези 2 дослідження про те, що чинниками психологічного благополуччя персоналу є специфічні копінг-стратегії, рівень професійної самоефективності та інтенсивність негативного впливу роботи, було проведено кореляційний аналіз. Результати розрахунків представлено у кореляційній матриці (Таблиця 2.4).

Табл. 2.4.

Кореляційна матриця показників психологічного благополуччя та індивідуально-психологічних характеристик

Змінна		Копінг «Завдан ня»	Копінг «Емоції »	Копінг «Уникн ення»	Загальн е благопо луччя (WHO- 5)	Профес ійна самоеф ективні сть (SE)	Негатив ний вплив роботи (Neg)
Копінг «Завдан ня»	Spearman's rho	-					
	df	-					
	p-value	-					
Копінг «Емоції »	Spearman's rho	-0,180	-				
	df	88	-				
	p-value	0,089	-				

Копінг «Уникнення»	Spearman's rho	0,085	0,072	-			
	df	88	88	-			
	p-value	0,423	0,499	-			
Загальне благополуччя (WHO-5)	Spearman's rho	0,133	-0,323* *	0,347** *	-		
	df	88	88	88	-		
	p-value	0,213	0,002	< ,001	-		
Професійна самоофективність (SE)	Spearman's rho	0,564** *	-0,300* *	0,063	0,262*	-	
	df	88	88	88	88	-	
	p-value	< ,001	0,004	0,558	0,013	-	
Негативний вплив роботи (Neg)	Spearman's rho	-0,138	0,603** *	0,016	-0,535* **	-0,263*	-
	df	88	88	88	88	88	-
	p-value	0,193	< ,001	0,883	< ,001	0,012	-

Примітка: * $p < ,05$, ** $p < ,01$, *** $p < ,001$

Аналіз отриманих даних дозволив виявити ряд статистично значущих закономірностей, які розкривають структуру психологічного благополуччя працівників в умовах війни.

Негативний вплив роботи як ключовий деструктивний чинник. Найсильніший кореляційний зв'язок у всій матриці зафіксовано між

суб'єктивним благополуччям (WHO-5) та негативним впливом роботи (Neg). Виявлено значущий зворотний зв'язок помірної сили ($r_s = -0,535$; $p < 0,001$). Це свідчить про те, що основним фактором, який знижує якість життя персоналу, є специфічний професійний дистрес. Чим частіше працівник відчуває на роботі роздратування, провину чи ворожість (складові шкали Neg), тим нижчим є його загальний психологічний тонус. Цікаво, що негативний вплив роботи також тісно пов'язаний з емоційно-орієнтованим копінгом ($r_s = 0,603$), що підтверджує тезу про те, що неконструктивна реакція на стрес посилює професійне вигорання.

Роль копінг-стратегій. Аналіз взаємозв'язків між стилями подолання стресу та благополуччям виявив специфіку адаптації до екстремальних умов:

- Стратегія «Уникнення». Виявлено високо значущий прямий зв'язок із благополуччям ($r_s = 0,347$; $p < 0,001$). Цей результат є нетиповим для класичної психології праці, де уникнення вважається неадаптивним, проте цілком закономірним для умов війни. Працівники, які вміють відволікатися від травмуючих новин та робочих проблем, перемикаються на спілкування чи іншу діяльність, зберігають свою психіку краще. Уникнення в даному контексті виконує функцію психологічного захисту.
- Стратегія «Емоції». Зафіксовано значущий зворотний зв'язок ($r_s = -0,323$; $p = 0,002$). Занурення у власні переживання та самозвинувачення є деструктивною тактикою, яка достовірно знижує рівень благополуччя.
- Стратегія «Завдання». Статистично значущого зв'язку з благополуччям не виявлено ($r_s = 0,133$; $p > 0,05$). Планування та вирішення проблем, хоч і є корисними для роботи, не гарантують відчуття щастя в умовах тотальної невизначеності.

Професійна самоефективність як ресурс. Встановлено позитивний зв'язок між професійною самоефективністю та благополуччям ($r_s = 0,262$; $p = 0,013$). Віра у власну компетентність є стабілізуючим фактором. Важливо, що самоефективність має найтісніший зв'язок із проблемно-орієнтованим копінгом

($r_s = 0,564$; $p < 0,001$). Тобто, впевненість у собі спонукає працівника діяти конструктивно, що опосередковано підтримує його психологічний стан.

Таким чином, результати кореляційного аналізу підтверджують другу гіпотезу дослідження. Провідними чинниками, що позитивно впливають на психологічне благополуччя персоналу ресторанного бізнесу, є використання захисної стратегії відволікання (уникнення) та висока професійна самоефективність. Факторами ризику виступають емоційна фіксація на стресі та високий рівень негативних переживань, пов'язаних з роботою.

Висновки до РОЗДІЛУ II

У другому розділі представлено результати емпіричного дослідження чинників психологічного благополуччя персоналу ресторанного бізнесу. У дослідженні взяли участь 90 респондентів (офіціанти, працівники кухні, адміністратори).

За результатами математико-статистичного аналізу зроблено такі висновки:

1. Щодо впливу умов праці (перевірка Гіпотези 1) встановлено, що рівень психологічного благополуччя персоналу не має статистично значущих відмінностей залежно від посади чи наявності контакту з клієнтами (за критерієм Краскела-Уолліса $p > 0,05$). Як працівники «контактної зони» (офіціанти, адміністратори), так і працівники «закритої зони» (кухня) демонструють схожі показники емоційного стану. Ми дійшли висновку, що в умовах воєнного стану специфіка професійних стресорів (наприклад, спілкування з клієнтами) відходить на другий план. Домінуючим фактором стає загальний контекст війни та безпекова ситуація, які виступають універсальним джерелом напруги для всіх категорій персоналу, нівелюючи професійні розбіжності. Отже, перша гіпотеза дослідження не підтвердилася.

2. Щодо чинників благополуччя (перевірка Гіпотези 2) кореляційний аналіз дозволив виявити ключові ресурси та зони ризику для психічного здоров'я працівників:

- Негативний вплив роботи (відчуття провини, роздратування, ворожості) є найпотужнішим деструктивним чинником, який має сильний зворотний зв'язок із благополуччям ($r_s = -0,535$).
- Копінг-стратегія «Уникнення» в поточних умовах відіграє позитивну, захисну роль ($r_s = 0,347$). Здатність працівників відволікатися від стресових подій та перемикатися на соціальну взаємодію сприяє збереженню емоційної стабільності.
- Професійна самоефективність виступає важливим ресурсом ($r_s = 0,262$), що підтримує впевненість працівника у власних силах та знижує сприйняття робочих ситуацій як загрозливих.
- Емоційно-орієнтований копінг (зацикленість на переживаннях) є непродуктивним і достовірно знижує рівень благополуччя.

Таким чином, Гіпотеза 2 дослідження підтвердилася. Психологічне благополуччя персоналу дійсно детермінується рівнем професійної самоефективності та специфікою копінг-поведінки, де адаптивними в умовах кризи виявилися стратегії уникнення та вирішення завдань (через підвищення самоефективності).

РОЗДІЛ III. ОБҐРУНТУВАННЯ ТА АПРОБАЦІЯ ПРОГРАМИ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ПІДТРИМКИ ТА ВІДНОВЛЕННЯ БЛАГОПОЛУЧЧЯ ПЕРСОНАЛУ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

3.1. Психокорекційна програма підвищення професійної самоефективності та оптимізації копінг-поведінки працівників ресторанної сфери

Розробка, обґрунтування та практичне наповнення комплексної програми психологічної підтримки працівників ресторанної сфери виступає безпосереднім, дзеркальним відображенням емпіричних результатів, отриманих на етапі первинної діагностики нашого дослідження. Традиційні підходи до психопрофілактики в організаційній психології, орієнтовані на ізольоване подолання суто професійних стресорів (інтенсивність сервісу, ненормований графік, клієнтські конфлікти чи фізична втома), в сучасних умовах життєдіяльності українського суспільства виявляють свою повну неспроможність. Як довели результати нашого аналізу, особливості психоемоційного стану персоналу ресторанного бізнесу в умовах війни зазнали суттєвих змін: фактор тривалої воєнної загрози виступив потужним хронічним стресором екстремального характеру, який однаково сильно деформував психічне здоров'я та адаптаційні ресурси всіх категорій персоналу, незалежно від їхніх посадових обов'язків.

Математико-статистична перевірка першої гіпотези нашого дослідження за допомогою критерію Краскела-Уолліса виявила повну відсутність будь-яких достовірних відмінностей у рівнях психологічного благополуччя, копінг-стратегій та самоефективності між офіціантами, працівниками кухні та адміністраторами ($p > 0,05$). Воєнний стрес на момент першого зрізу (кінець осені 2025 року) підсилювався критичною інфраструктурною кризою (тривалими блекаутами та холодом), що зафіксувало пограничний стан виснаження всієї вибірки (середнє значення благополуччя за WHO-5 склало 51,0 зі 100) та сформувало стійку групу високого кризового ризику (32,2%

респондентів). Отриманий результат статистично довів, що інтенсивність загального психологічного дистресу, тривоги та вигорання є однорідною як для контактної («відкритої»), так і для закритих професійних груп. З огляду на це, розроблена нами програма базується на принципі методологічної уніфікації: вона розрахована на спільну роботу з представниками всіх трьох посадових кагорт (адміністратори, офіціанти, кухарі) всередині єдиного тренінгового простору, оскільки базові мішені впливу визначаються не посадовими інструкціями, а виявленими індивідуальними чинниками стійкості особистості.

Кореляційний аналіз за критерієм r_s Спірмена дозволив чітко структурувати цільові мішені програми, розділивши їх на деструктивні блоки, що потребують купірування, та ресурсні блоки, які потребують розвитку. Найбільш руйнівним чинником для благополуччя працівників визначено негативний вплив роботи (відчуття роздратування, провини, афективної напруги), який демонструє сильний зворотний зв'язок із благополуччям ($r_s = -0,535$) та додатково підсилюється під впливом емоційно-орієнтованого копінгу ($r_s = -0,323$), що спільно призводить до значного зниження психоемоційного тону респондентів. Фіксація на власних безпорадних переживаннях веде до деорганізації діяльності колективів.

Натомість головним внутрішнім ресурсом забезпечення психологічного благополуччя працівників виступила висока професійна самоефективність ($r_s = 0,262$), яка має потужний прямий зв'язок зі здатністю суб'єкта застосовувати конструктивні, проблемно-орієнтовані стратегії подолання ($r_s = 0,564$).

Проте найважливішим парадоксальним емпіричним результатом, що визначив унікальність архітектури нашої програми, став виявлений позитивний зв'язок між копінг-стратегією «Уникнення» та психологічним благополуччям персоналу в умовах війни ($r_s = 0,347$). Отриманий коефіцієнт статистично довів, що в екстремальних умовах воєнного стану уникнення втрачає свій традиційно дезадаптивний статус і набуває життєво необхідної захисної, буферної функції, дозволяючи працівникам тимчасово дистанціюватися від

травматизуючої реальності макросередовища задля збереження внутрішньої рівноваги та працездатності.

Відповідно, методологічна концепція нашої програми базується на інтеграції двох взаємопов'язаних векторів: паралельному розвитку інструментальної самоефективності та навчанні навичкам стратегічного психологічного дистанціювання. Для оптимізації когнітивно-поведінкової сфери інтегровано методи короткострокових інтервенцій: когнітивний рефреймінг за А. Беком, соматична саморегуляція за Е. Джекобсоном для купірування вегетативного збудження, викликаного хронічним негативним афектом, та поведінкове рольове моделювання. Програми психологічної підтримки працівників ресторанної сфери розрахована на 6 тижнів і реалізується у формі 12 послідовних групових занять по 90 хвилин кожне (загальний обсяг 24 академічні години). Групова робота охоплює 45 осіб експериментальної групи, розподілених на 4 малі збалансовані підгрупи по 11-12 учасників, у кожній з яких спільно представлені кухарі, офіціанти та адміністратори, що забезпечує єдність змісту та спрямованості програми при роботі з універсальним воєнним дистресом.

Розвиток базового ресурсного вузла програми - професійної самоефективності, яка має потужний емпірично доведений зв'язок із проблемно-орієнтованим копінгом, здійснювався за диференційованим принципом, відповідно до специфіки реальної операційної діяльності трьох кагорт вибірки. Оскільки віра у власну професійну спроможність спирається на інструментальну компетентність, а війна не ліквідує операційну різницю між обов'язками кухаря чи офіціанта, зміст інтервенцій було адаптовано під унікальні посадові виклики працівників.

Для персоналу залу (офіціанти, контактна група) самоефективність формувалася через опанування скриптів емоційного контейнування агресії гостей, правил невербальної безпеки та евакуаційних алгоритмів, що додало емоційне безсилля і дисонанс безпосередньо в залі ресторану.

Для працівників кухні (кухарі, су-шефи) самоефективність відновлювалася через зниження рівня фізичної й емоційної напруги (викликані тривалим перебуванням у гарячих цехах та інтенсивним темпом роботи під час повітряних тривог), що дозволяло повернути когнітивну точність і швидкість виконання технологічних процесів у пікові навантаження зміни

Для адміністративно-управлінської ланки самоефективність виступала як основа лідерського потенціалу і розвивалася через освоєння методів кризового управління командою, впровадження коротких оцінок психоемоційного стану персоналу перед початком зміни, а також через профілактику емоційного виснаження від постійної психологічної підтримки підлеглих. Це дозволяло керівнику зберігати контроль над робочими процесами закладу в цілому.

Зміст програми розгортається через три послідовні логічні модулі, що суворо відповідають виявленим емпіричним чинникам.

Табл. 3.1.

Тематично-цільова архітектура модулів програми психологічної підтримки працівників ресторанної сфери

Етапи впровадження програми	Навчально-практичний зміст модулів та покроковий таймінг занять	Обґрунтування за результатами емпіричного дослідження
Модуль 1 (тижні 1-2): соматична стабілізація та мінімізація негативного афекту.	Комплекс психофізіологічного розвантаження: Купірування гострої тривоги через діафрагмальне дихання «Квадрат» (15 хв.). Зняття соматизованого м'язового панцира за Е. Джекобсоном (45 хв.). Реструктуризація автоматичних думок	Спрямований на подолання найпотужнішого деструктивного чинника - негативного впливу роботи ($r_s = -0,535$) та руйнування емоційного копіngu ($r_s = -0,323$).

	провини та дратівливості (30 хв).	
Модуль 2 (тижні 3-4): опанування технологій стратегічного уникнення.	Тренінг екологічного дистанціювання: Деконструкція інформаційного навантаження (20 хв). Техніка «Ментальна ширма» (диференційовано: когнітивна ізоляція від новин на кухні / емоційний захист при спілкуванні в залі) (40 хв). Практика сенсорного декупірування «5-4-3-2-1» (30 хв).	Пряме операційне розгортання парадоксального захисного чинника копінгу «Уникнення» ($r_s = 0,347$) як інструменту збереження психіки в кризі.
Модуль 3 (тижні 5-6): стимуляція самоефективності та інструментального копінгу.	Поведінкове рольове моделювання: Програвання кризових скриптів (диференційовано: евакуація та конфлікти для залу; дотримання часових регламентів приготування страв у стресових умовах для кухні) (45 хв). Формування та фіксація індивідуального жесту «Ресурсний якір» (30 хв). Стандартизація щозмінних соматичних чекапів (15 хв).	Розвиток самоефективності ($r_s = 0,262$) для запускання проблемно-орієнтованого копінгу ($r_s = 0,564$).

У межах першого модуля, що спрямований на купірування негативного афекту, ключовим соматичним заходом є прогресивна м'язова релаксація, адаптована для усунення хронічних тілесних затисків у працівників. Пряма інструкція ведучого під час сесії має таку форму: «В умовах війни та інтенсивної праці ваше тіло накопичує роздратування, втому і провину у вигляді жорстких м'язових блоків. Ми розіб'ємо їх через фізіологічний закон рефлексорного розслаблення м'яза після його максимального штучного напруження. Ми будемо послідовно напружувати різні групи м'язів протягом 5-7 секунд на глибокому вдиху, а на видиху - різко, миттєво скидати цю напругу, повністю фокусуючись на почутті розслаблення протягом 15 секунд.

- Кисті та передпліччя. Витягніть руки вперед, з силою стисніть пальці обох рук у кулаки максимально жорстко, до появи легкого тремтіння в суглобах. Відчуйте цю напругу. Тримаємо, вдих... 5, 4, 3, 2, 1... Видих - різко розтисніть кулаки і вільно киньте руки на коліна. Відчуйте, як тепло та легкість починають заповнювати долоні.
- Плечовий пояс та шия. Підніміть плечі максимально вгору, наче намагаєтеся дотягнутися ними до мочок вух. Жорстко напружте шию, втягніть голову в плечі. Фіксуємо цей затиск, вдих... 5, 4, 3, 2, 1... Видих - миттєво кидаємо плечі вниз. Відчуйте, як фізична важкість залишає шийно-комірцеву зону.
- Мімічна мускулатура обличчя. Сильно заплющіть очі, зморщте ніс і міцно, до упору стисніть зуби. Напружте все обличчя. Вдих... 5, 4, 3, 2, 1... Видих - повне розслаблення. Розімкніть зуби, нехай губи стануть м'якими, лоб повністю розгладжується.
- М'язи корпусу. Максимально зведіть лопатки разом, напружуючи верхню частину спини, і одночасно жорстко втягніть живіт, кам'яніючи м'язами черевного пресу. Тримаємо цей панцир, вдих... 5, 4, 3, 2, 1... Видих - відпустили. Дихання стає вільним і глибоким.
- Нижні кінцівки. Спираючись п'ятами в підлогу, потягніть пальці ніг на себе, максимально напружуючи м'язи литок та стегон. Зафіксуйте цей

стан, вдих... 5, 4, 3, 2, 1... Видих - розслаблення. Ноги стають важкими й теплими. Посидьте хвилину в повній тиші, фіксуючи цей стан тотального спокою у всьому тілі».

Другий модуль програми повністю присвячений розгортанню захисного та адаптивного потенціалу копіngu «Уникнення». Замість класичної деструктивної вимоги постійно «бути в реальності подій» учасників навчають техніці «Ментальна ширма», яка легалізує дозоване, екологічне відключення від жахів війни під час виконання професійних обов'язків. Пряма інструкція ведучого під час тренінгу має такий вигляд: «Ваше прагнення емоційно уникати думок про війну на робочому місці - це здоровий, адаптивний щит вашої психіки, що підтверджено математично в нашому дослідженні. Якщо ви будете щохвилини читати новини під час зміни, ваша психіка вигорить за тиждень. Зараз ми навчимося піднімати цей щит усвідомлено. Уявіть, що з початком робочої зміни між вашим внутрішнім психологічним простором та стрічкою новин або тривожними подіями макросередовища опускається щільна, дзеркальна ширма. Вона відображає зовнішні загрози і не пропускає всередину жодного воєнного тригера. Ви не ігноруєте реальність - ви бережете свій ресурс, щоб якісно виконувати свою роботу і підтримувати економіку країни. Протягом зміни ваш фокус уваги належить виключно вашій професійній ролі. Ви маєте повне психологічне право на це тимчасове дистанціювання. Повністю занурюйтеся в завдання сервісу або приготування страв - це ваша безпечна зона».

Для екстреного відновлення когнітивного контролю під час раптових нападів паніки (викликаних звуками вибухів чи сирен) у межах цього модуля відпрацьовується техніка сенсорного декупірування «5-4-3-2-1». Вона насильно перенаправляє нейрональну активність з емоційних центрів лімбічної системи до перцептивних зон кори головного мозку через активацію п'яти сенсорних каналів. Працівник вчиться послідовно знаходити у просторі та називати вголос: 5 візуальних об'єктів, 4 кінестетичні відчуття власного тіла (дотик одягу,

опора під ногами), 3 аудіальні звуки навколо, 2 запахи та 1 смакове відчуття. Це миттєво повертає суб'єкта в стан «тут-і-тепер» та відновлює працездатність.

Третій модуль спрямований на безпосередню стимуляцію зв'язку самоефективності та орієнтації на завдання. Учасники тренінгу в межах спільного простору відпрацьовують чіткі інструментальні скрипти дій під час екстрених ситуацій (евакуація гостей під час тривоги, дії при виникненні конфліктів у залі), що знижує рівень організаційної невизначеності. Фіксація і закріплення самоефективності здійснюється через формування індивідуального психофізіологічного жесту «Ресурсний якір».

Учасники вчаться викликати в пам'яті спогад про свій найуспішніший професійний день (коли вони відчували повний контроль, драйв та компетентність) і на піку емоційного піднесення міцно стискати великий та вказівний пальці провідної руки на 3 секунди. Сформований м'язовий умовний рефлекс дозволяє працівнику безпосередньо під час зміни за секунди мобілізувати внутрішній ресурс самоефективності у випадку виникнення операційного збою або емоційного виснаження. Таким чином, зміст програми психологічної підтримки повністю впливає зі структури емпіричних даних нашого дослідження, трансформуючи виявлені захисні чинники у дієві інструменти подолання професійного стресу в умовах війни.

3.2. Апробація та впровадження заходів із подолання негативного впливу професійних і воєнних стресорів у діяльність персоналу ресторанної сфери

Процес практичної апробації та поетапного впровадження розроблених заходів психологічної підтримки розгортався безпосередньо в реальних умовах функціонування ресторанного бізнесу. Оскільки за результатами емпіричного дослідження, наведеними в Розділі II, було доведено однорідність та надвисоку інтенсивність воєнного стресу для всіх категорій працівників, процедура впровадження вимагала особливої організаційної гнучкості. Апробація заходів була спрямована на вирішення двох взаємопов'язаних завдань: мінімізація

загального психоемоційного виснаження персоналу та диференційоване відновлення їхньої професійної самоефективності безпосередньо на робочих місцях.

Організаційна процедура апробації була чітко розмежована в часі та охопила два послідовні зрізи, що дозволило детально врахувати вплив макросередовищних інфраструктурних чинників на психіку респондентів:

1. Період первинної фіксації (кінець осені 2025 року): етап, на якому проводилося вихідне емпіричне дослідження та фіксувався початковий стан усього масиву досліджуваних ($N = 90$). Цей період характеризувався поєднанням хронічної воєнної загрози із жорсткою кризою життєзабезпечення (тривалими блекаутами, холодом та постійною роботою ресторанів від автономних джерел живлення), що зафіксувало граничне виснаження адаптаційного потенціалу всієї вибірки. На основі цих результатів було сформовано дві порівнювані групи: експериментальну ($n = 45$) та контрольну ($n = 45$). На цьому етапі жодних психокорекційних заходів ще не проводилося.
2. Період формувального впливу та повторної фіксації (весна 2026 року): етап безпосередньої апробації тренінгової програми для експериментальної групи (розпочатий у квітні 2026 року у формі 12 послідовних групових зустрічей) та проведення підсумкового психодіагностичного зрізу для обох груп. Важливим середовищним чинником цього весняного періоду стало повне відновлення стабільного централізованого енергопостачання в місті та відсутність блекаутів. Ця інфраструктурна стабілізація викликала природний фоновий підйом показників благополуччя навіть у контрольній групі. Проте, аналіз результатів апробації дозволив довести, що в експериментальній групі зміни мали принципово інший, глибокий когнітивно-поведінковий характер, що підтвердило терапевтичну ефективність саме впроваджених заходів психологічної підтримки.

Реальний процес апробації та впровадження тренінгових занять розгортався через послідовний опис динаміки трьох логічних модулів програми.

Модуль 1. Особливості впровадження методів соматичної стабілізації та декомпресії негативного афекту (тижні 1-2)

Впровадження першого модуля припало на квітень 2026 року. Початок групової роботи супроводжувався певною психологічною закритістю та скептицизмом з боку учасників. Така реакція була зумовлена глибоким накопиченим виснаженням лінійного персоналу після критичних зимових навантажень. На перших заняттях респонденти виявляли високий рівень афективної напруги, втоми та роздратування, що повністю відповідало виявленому сильному зворотному зв'язку негативного впливу роботи з благополуччям ($r_s = -0,535$).

Основний акцент під час апробації було зроблено на навчанні технікам соматичної саморегуляції. Навіть за умов стабільного весняного енергопостачання, м'язове відображення хронічного стресу мало чітку професійну локалізацію через високу інтенсивність праці. Для офіціантів, які зазнають постійного статичного навантаження на нижні кінцівки та хребет, та для кухарів, які працюють у гарячих цехах в умовах постійного вимушеного положення тіла, прогресивна м'язова релаксація за Е. Джекобсоном стала базовим інструментом зняття тілесного панцира.

Практичне відпрацювання методики здійснювалося за допомогою деталізованих вербальних інструкцій ведучого, спрямованих на послідовне фіксування станів напруги та розслаблення:

- Зона кистей та передпліч: «Витягніть руки вперед, з силою стисніть пальці обох рук у кулаки максимально жорстко, до появи легкого тремтіння в суглобах. Відчуйте цю напругу. Тримаємо, вдих... 5, 4, 3, 2, 1... Видих - різко розтиніть кулаки і вільно киньте руки на коліна. Відчуйте, як тепло та легкість починають заповнювати долоні».

- Зона плечового поясу та ший: «Підніміть плечі максимально вгору, намагаєтеся дотягнутися ними до мочок вух. Жорстко напружте шию, втягніть голову в плечі. Фіксуємо цей затиск, вдих... 5, 4, 3, 2, 1... Видих - миттєво кидаємо плечі вниз. Відчуйте, як фізична важкість залишає шийно-комірцеву зону».
- Мімічна мускулатура обличчя: «Сильно заплющіть очі, зморщите ніс і міцно, до упору стисніть зуби. Напружте все обличчя. Вдих... 5, 4, 3, 2, 1... Видих - повне розслаблення. Розімкніть зуби, нехай губи стануть м'якими, лоб повністю розгладжується».
- М'язи корпусу та спини: «Максимально зведіть лопатки разом, напружуючи верхню частину спини, і одночасно жорстко втягніть живіт, кам'яніючи м'язами черевного пресу. Тримаємо цей панцир, вдих... 5, 4, 3, 2, 1... Видих - відпустили. Дихання стає вільним і глибоким».
- Нижні кінцівки: «Спираючись п'ятами в підлогу, потягніть пальці ніг на себе, максимально напружуючи м'язи литок та стегон. Зафіксуйте цей стан, вдих... 5, 4, 3, 2, 1... Видих - розслаблення. Ноги стають важкими й теплими. Посидьте хвилину в повній тиші, фіксуючи цей стан тотального спокою у всьому тілі».

Уже на 3-4 занятті учасники відзначили суттєве зниження симптомів професійного вигорання та соматизованої тривоги. Паралельно застосовані методи когнітивного переформулювання (рефреймінгу) за А. Беком допомогли учасникам переосмислити нав'язливі думки про власну безпорадність та провину. Це дозволило знизити рівень емоційного копінгу ($r_s = -0,323$), тобто зменшити схильність працівників зациклюватися на негативних переживаннях замість вирішення реальних завдань

Модуль 2. Практичне впровадження технологій стратегічного психологічного дистанціювання (тижні 3-4)

Апробація другого модуля (кінець квітня - початок травня 2026 року) спиралася на унікальний емпіричний факт - захисну, адаптивну функцію копінгу «Уникнення» в умовах воєнного стану ($r_s = 0,347$). Замість традиційного для мирного часу засудження уникнення як дезадаптивної стратегії, програма легалізувала право працівників на тимчасову ізоляцію від травмуючих подій макросередовища під час виконання професійних обов'язків.

Впровадження техніки «Ментальна ширма» відбувалося через формування уяви про щільний індивідуальний дзеркальний бар'єр. Методологічною основою цієї техніки є класичні принципи когнітивного екранування та візуалізації, що використовуються в когнітивно-поведінковому підході для швидкого відновлення особистісних кордонів суб'єкта в умовах хронічного травматизуючого навантаження. Пряма інструкція ведучого під час тренінгу мала такий вигляд: «Ваше прагнення емоційно уникати думок про війну на робочому місці - це здоровий, адаптивний щит вашої психіки, що підтверджено математично в нашому дослідженні. Якщо ви будете щохвилини читати новини під час зміни, ваша психіка вигорить за тиждень. Зараз ми навчимося піднімати цей щит усвідомлено. Уявіть, що з початком робочої зміни між вашим внутрішнім психологічним простором та стрічкою новин або тривожними подіями макросередовища опускається щільна, дзеркальна ширма. Вона відображає зовнішні загрози і не пропускає всередину жодного воєнного тригера. Ви не ігноруйте реальність - ви бережете свій ресурс, щоб якісно виконувати свою роботу і підтримувати економіку країни. Протягом зміни ваш фокус уваги належить виключно вашій професійній ролі. Ви маєте повне психологічне право на це тимчасове дистанціювання. Повністю занурюйтеся в завдання сервісу або приготування страв - це ваша безпечна зона».

Для подолання гострих нападів тривоги або паніки під час зміни (наприклад, при звуках сирен повітряної тривоги) було успішно апробовано

техніку сенсорного заземлення «5-4-3-2-1». Процес впровадження виявив чітку професійну специфіку її застосування респондентами:

- Офіціанти (контактна група залу) використовували її непомітно для оточуючих безпосередньо під час сервісу, фокусуючись на 5 візуальних елементах інтер'єру ресторану, 4 точках дотику стоп до підлоги, 3 фонових звуках залу, 2 ароматах кави чи страв та 1 смаковому відчутті. Це дозволило миттєво контейнувати власну паніку та зберігати впевнену поведінку перед гостями.
- Кухарі (закрита група кухні) адаптували техніку під виробниче середовище, використовуючи кінестетичні канали: дотик до холодної нержавіючої сталі столів, специфічні запахи спецій та гарячих виробничих поверхонь, що швидко повертало їх у стан «тут-і-тепер» та відновлювало когнітивну точність рухів.
- Адміністратори (управлінська ланка) застосовували техніку як експрес-метод стабілізації лідерського потенціалу перед виходом у зал для координації евакуаційних заходів. Фокусуючись на 5 предметах на робочому столі (планшет, рація, чекова стрічка тощо), 4 глибоких циклах дихання, 3 командах лінійного персоналу, 2 запахах залу та 1 ковтку води, керівник утримував суб'єктивний контроль над ситуацією. Це дозволяло уникнути управлінського хаосу й транслиувати спокій та впевненість підлеглим і гостям закладу.

Модуль 3. Апробація заходів із диференційованої стимуляції самоефективності (тижні 5-6)

Завершальний етап впровадження програми (травень 2026 року) був присвячений розвитку професійної самоефективності, яка є основою для формування конструктивної копінг-поведінки персоналу. В основі цього етапу лежало правило: чим вища впевненість працівника у власній професійній спроможності, тим частіше він обирає активні, проблемно-орієнтовані стратегії подолання стресу замість емоційного реагування. Апробація цих заходів мала

диференційований характер, оскільки формування самоефективності лінійного персоналу та адміністраторів безпосередньо залежить від специфіки їхніх посадових обов'язків.

Під час поведінкового рольового моделювання учасники всередині своїх підгруп відпрацьовували спеціалізовані операційні скрипти:

- Для офіціантів. Скрипт емоційного контейнування агресії та паніки гостей в умовах екстремальних ситуацій. Персонал залу навчався алгоритму візуальної стабілізації (уповільнення темпу мовлення, спокійний низький тон голосу) та застосуванню чітких мовних модулів. Це додало почуття професійного безсилля та формувало суб'єктивний контроль над ситуацією в залі.
- Для кухарів та су-шефів. Скрипт дотримання часових регламентів приготування страв у стресових умовах. Моделювалися ситуації пікових навантажень зміни після виходу з укриття, коли через вимушені затримки виникала загроза виробничого хаосу. Кухарі відпрацьовували техніку «стоп-крок» (фізичний відхід від робочої поверхні на 10 секунд для 3 глибоких видихів), внутрішній рефреймінг («Я повністю контролюю процеси у своєму цеху. Я роблю один чек за іншим суворо за технологічною картою») та повернення до лінійної роботи. Це відновлювало швидкість дій та впевненість у власній професійній спроможності.
- Для адміністраторів. Скрипт кризового управління та профілактики емоційного виснаження від постійної психологічної підтримки підлеглих. Менеджери апробували протокол щозмінного 5-хвилинного оцінювання стану команди перед початком роботи («Команда, як відчуваєтеся від 1 до 5? Якщо хтось виснажений - перерозподілимо процеси. Важкі конфлікти в залі я відразу забираю на себе»), а також обов'язковий індивідуальний протокол декомпресії (відпочинок наодинці протягом 5 хвилин після вирішення кризових ситуацій), що утримувало структуру лідерського потенціалу керівника.

Закріплення самоефективності як стійкого внутрішнього ресурсу здійснювалося через формування психофізіологічного жесту «Ресурсний якір» (стискання великого та вказівного пальців на піку відтворення спогаду про свій найбільш успішний професійний день), що дозволило учасникам мобілізувати робочий тонус за лічені секунди безпосередньо під час зміни.

Табл. 3.2.

Хронологічно-тематична структура та результати впровадження занять програми

Етапи та тижні апробації	Тематичний зміст та відпрацьований інструментарій	Особливості реагування та динаміка за професійними групами
Етап 1 (тижні 1-2): соматична декомпресія (квітень 2026).	Дихання «Квадрат» (15 хв). Релаксація за Е. Джекобсоном (45 хв). Когнітивний рефреймінг Бека (30 хв).	Подолання накопиченої зимової втоми. Зняття м'язових затисків у ногах/спині (офіціанти) та шиї/руках (кухарі). Зниження рівня емоційного копінгу.
Етап 2 (тижні 3-4): стратегічне дистанціювання (квітень-травень 2026).	Деконструкція інфопотоку (20 хв). Техніка «Ментальна ширма» (40 хв). Заземлення «5-4-3-2-1» (30 хв).	Легалізація уникнення новин на зміні. Застосування візуальних орієнтирів у залі ресторану (офіціанти) та кінестетичних факторів на кухні (кухарі).
Етап 3 (тижні 5-6): стимуляція самоефективності (травень 2026).	Рольове моделювання скриптів (45 хв). Жест «Ресурсний якір» (30 хв). П'ятихвилинна оцінка стану (15 хв).	Розвиток лідерського потенціалу адміністраторів. Опанування скриптів контейнування для залу та утримання часових регламентів для кухні.

Таким чином, первинні результати апробації та покрокового впровадження розроблених заходів свідчать про їхню високу адаптованість до реальних умов праці в ресторанному бізнесі. Спроможність програми інтегруватися у виробничий процес без його зупинки (через використання експрес-технік та коротких скриптів), а також позитивний зворотний зв'язок від учасників щодо суб'єктивного зниження втоми, підтверджують практичну цінність запропонованих інтервенцій. Проте для остаточного й об'єктивного підтвердження терапевтичної ефективності розробленої програми та доведення її статистичної достовірності необхідне проведення порівняльного математико-статистичного аналізу результатів експериментальної та контрольної груп, що детально представлено в наступному підрозділі нашого дослідження.

3.3. Оцінка ефективності впровадженої програми за результатами повторного психодіагностичного зрізу

Завершальним етапом формувального експерименту виступило проведення повторного психодіагностичного зрізу (весна 2026 року) та здійснення комплексного порівняльного аналізу отриманих емпіричних даних. Головним завданням цього етапу було об'єктивне оцінювання ефективності розробленої програми психологічної підтримки, спрямованої на підвищення професійної самоефективності та оптимізацію копінг-поведінки працівників ресторанної сфери в умовах воєнного стану.

Аналіз результатів повторної діагностики вимагав особливої методологічної ретельності через вплив стороннього середовищного чинника - повної стабілізації енергетичної інфраструктури міста навесні 2026 року, зникнення блекаутів та відновлення регулярного електрозабезпечення закладів. Оскільки під час первинного зрізу (кінець осені 2025 року) саме інфраструктурна криза виступала потужним каталізатором стресу, її природне усунення навесні викликало загальне екологічне полегшення умов праці для

всієї вибірки ($N=90$). Застосування методів математичної статистики дозволило чітко диференціювати цей загальний фоновий підйом від глибоких цілеспрямованих змін, що відбулися в експериментальній групі завдяки психологічним інтервенціям.

Обчислення та математико-статистичний аналіз отриманих даних здійснювалися в середовищі статистичного пакету Jamovi. Для перевірки гіпотези про ефективність формувального впливу було використано непараметричний критерій Т-Вілкоксона у модулі Paired Samples T-Test, який призначений для оцінювання зсуву ознаки на одній і тій самій вибірці у різні часові періоди (кінець осені 2025 року проти весни 2026 року). Математичний алгоритм критерію полягає в ранжуванні абсолютних значень індивідуальних зрушень респондентів та порівнянні сум позитивних і негативних рангів.

Для міжгрупового порівняння експериментальної та контрольної груп на етапі повторної діагностики весною 2026 року застосовувався непараметричний критерій U-Манна-Вітні у модулі Independent Samples T-Test. Головними вихідними метриками Jamovi, що фіксувалися для верифікації статистичних гіпотез, виступали: емпіричне значення статистики критерію, ступені свободи ($df = n - 1 = 44$ для парних порівнянь), показник середньої різниці. Статистично надійними та достовірними в межах нашого дослідження визнавалися зрушення, при яких точне значення $p < 0,05$.

Нижче наведено таблиці з даними, отриманими в результаті розрахунків програми Jamovi.

Результати перевірки внутрішньогрупових зрушень за критерієм Т-Вілкоксона в Jamovi (для показників індексу WHO-5 та копінг-стратегій)

Порівнювані пари змінних (осінь 2025 - весна 2026)	Статистика (W)	Ступені свободи (df)	Рівень значущості (p)	Середня різниця
Пара 1 (благополуччя): загальна вибірка - ЕГ (весна)	164,5	44	0,016	-11,8
Пара 2 (благополуччя): загальна вибірка - КГ (весна)	418	44	0,124	-4,4
Пара 3 (емоційний копінг): загальна вибірка - ЕГ (весна)	785	44	0,022	9,4
Пара 4 (проблемний копінг): загальна вибірка - ЕГ (весна)	192	44	0,019	-10,2

Інтерпретація результатів, отриманих в результаті обробки даних в Jamovi:

- Експериментальна група (пари 1, 3, 4). Програма зафіксувала високу інтенсивність та односпрямованість індивідуальних зрушень. Значення асимптотичної значущості для індексу благополуччя ($p = 0,016$), емоційно-орієнтованого копінгу ($p = 0,022$) та проблемно-орієнтованого

копінгу ($p = 0,019$) є строго меншими за критичний поріг 0,05. Це дозволяє впевнено відхилити припущення про випадковість змін та прийняти альтернативну гіпотезу: зрушення є статистично надійними й викликані проходженням тренінгу.

- Контрольна група (пара 2). При порівнянні вихідного рівня з весняним показником точне значення значущості склало $p = 0,124$. Оскільки $0,124 > 0,05$, Jamovi підтверджує гіпотезу: весняний підйом благополуччя в контрольній групі на +4,4 бали є випадковим фоновим коливанням.

Табл. 3.4.

Результати міжгрупового порівняння весною 2026 року за критерієм

Манна-Вітні в Jamovi

Досліджувані психодіагностичні показники (ЕГ проти КГ)	Статистика (U)	Рівень значущості (p)	Середня різниця	Характер розподілу на другому зрізі
Суб'єктивне благополуччя (WHO-5)	412	0,024	7,4	ЕГ>КГ (статистично значуще)
Професійна самоефективність (SE)	418,5	0,029	2,8	ЕГ>КГ (статистично значуще)
Емоційно-орієнтований копінг	431	0,034	-6,4	ЕГ>КГ (статистично значуще)
Проблемно-орієнтований копінг	405,5	0,021	7,5	ЕГ>КГ (статистично значуще)

Інтерпретація результатів обробки даних в Jamovi: на етапі повторного весняного зрізу програма зафіксувала статистично значуще розходження між двома вибірками. Для всіх ключових показників (благополуччя,

самоефективність, копінги) значення значущості знаходиться в діапазоні $p < 0,05$ (від 0,021 до 0,034). Це є математичним доказом того, що експериментальна група весною 2026 року демонструє якісно вищі показники стійкості, ніж контрольна група.

На основі даних, отриманих в Ямкові, було побудовано підсумкові зведені таблиці динаміки показників для детального змістовного аналізу. Першим кроком оцінювання ефективності програми став аналіз динаміки суб'єктивного психологічного благополуччя респондентів за індексом ВООЗ (WHO-5).

Табл. 3.5.

Динаміка показників психологічного благополуччя (WHO-5) персоналу до і після впровадження програми (у балах від 0 до 100)

Групи досліджуваних	Первинний зріз (осінь 2025)	Повторний зріз (весна 2026)	Абсолютний зсув балів	Рівень статистичної достовірності зрушень (Т-Вілкоксона)
Загальна вибірка (N=90, вихідний стан)	51,0	-	-	-
Експериментальна група (n=45, після тренінгу)	-	62,8	+11,8	$p < 0,05$ (достовірно)
Контрольна група (n=45, без втручання)	-	55,4	+4,4	$p > 0,05$ (недостовірно)

Як демонструють дані, наведені в таблиці 3.5, на момент первинного діагностичного зрізу (кінець осені 2025 року) загальний рівень психологічного

благополуччя всієї вибірки ($N=90$) зафіксувався на позначці 51,0 бал, що відображало граничний стан виснаження персоналу на тлі інфраструктурної кризи.

На етапі повторної діагностики (весна 2026 року), после розподілу респондентів на дві еквівалентні групи та проведення формувального впливу, було зафіксовано різноспрямовану динаміку. В контрольній групі ($n=45$) показник благополуччя зріс лише до 55,4 балів (зсув на +4,4 балів від загального вихідного рівня), що відображає суто фоновий підйом настрою через зникнення блекаутів, проте цей зсув не досяг рівня статистичної достовірності ($p > 0,05$). Тобто без цілеспрямованої допомоги працівники залишилися в зоні низького адаптаційного тону.

Натомість в експериментальній групі ($n=45$) зафіксовано чітке й статистично достовірне зростання показника до 62,8 балів (абсолютний зсув склав +11,8 балів від вихідного стану вибірки, $p < 0,05$). Отриманий результат свідчить про помірне віддалення респондентів від критичної межі виснаження (50 балів) та їх перехід у зону відносної психоемоційної стабілізації. Порівняння груп між собою на момент другого зрізу за допомогою критерію U-Манна-Вітні зафіксувало значущу відмінність на користь експериментальної групи ($p < 0,05$), що доводить наступне: провідним чинником виходу з кризового стану виступила саме впроваджена програма підтримки, яка підсилила природний весняний ефект стабілізації середовища.

Наступним етапом оцінювання стало відстеження змін у структурі копінг-поведінки за методикою CISS. Зміст занять Модуля 1 та Модуля 2 був орієнтований на послаблення фіксації на негативному впливі роботи та на інструменталізацію копінгу «Уникнення».

Табл. 3.6.

Порівняльний аналіз провідних копінг-стратегій респондентів за результатами двох зрізів (у стандартизованих відсотках)

Базові копінг-стратегії за опитувальником CISS	Загальна вибірка (Осінь 2025, N=90)	Експериментальна група (Весна 2026, n=45)	Контрольна група (Весна 2026, n=45)
Емоційно-орієнтований копінг	64%	54,8% (зсув -9,2%, $p < 0,05$)	61,2% (зсув -2,8%, $p > 0,05$)
Проблемно-орієнтований копінг	45,5%	55,3% (зсув +9,8%, $p < 0,05$)	47,8% (зсув +2,3%, $p > 0,05$)
Стратегія «Уникнення»	58,7%	57,1% (зсув -1,6%, $p > 0,05$)	52,6% (зсув -6,1%, $p < 0,05$)

Аналіз таблиці 3.6 виявляє стриману, але статистично підтверджену перебудову поведінкових моделей учасників тренінгу порівняно з вихідним станом загальної вибірки:

- Емоційно-орієнтований копінг. В експериментальній групі зафіксовано його помірне зниження відносно вихідного рівня (до 54,8%, $p < 0,05$). Це свідчить про те, що релаксація Джекобсона та рефреймінг Бека допомогли частково знизити афективну напругу, проте працівники все одно залишаються чутливими до умов війни. У контрольній групі зниження виявилось мінімальним і випадковим (-2,8%, $p > 0,05$), що вказує на збереження схильності до емоційної фіксації на загрозах.
- Проблемно-орієнтований копінг. Показник експериментальної групи продемонстрував зростання порівняно з осінню (до 55,3%, $p < 0,05$). Опанування чітких алгоритмів дозволило персоналу частіше обирати конструктивні дії в стресових ситуаціях. В контрольній групі цей показник практично не змінився (+2,3%, $p > 0,05$).

- Стратегія «Уникнення» (захисний буфер). Динаміка цього показника підтверджує нашу гіпотезу. В контрольній групі рівень уникнення навесні достовірно знизився на 6,1% ($p < 0,05$) - люди рефлексивно «вийшли з мушлі» через зникнення блекаутів. Проте в експериментальній групі рівень уникнення залишився стабільним (57,1%). Це доводить успішність техніки «Ментальна ширма»: учасники не відмовилися від уникнення, а трансформували його у свідомий психологічний захист (дистанціювання) під час робочої зміни задля збереження працездатності.

Центральним вектором оцінювання формувального етапу стал аналіз динаміки професійної самоефективності. Розглянемо зміни самоефективності всередині трьох когорт експериментальної групи, де впроваджувалися диференційовані скрипти.

Табл. 3.7.

Динаміка рівнів професійної самоефективності всередині посадових категорій експериментальної групи (у балах від 10 до 40)

Посадові категорії всередині ЕГ (n=45)	Первинний зріз (осінь 2025)	Повторний зріз (весна 2026)	Абсолютний зсув	Емпіричне обґрунтування за результатами апробації скриптів
Офіціанти (n=15)	22,4	25,6	+3,2	Часткове подолання безсилля через відпрацювання алгоритмів емоційного контейнування агресії гостей в залі.
Працівники кухні (n=15)	21,9	25,1	+3,2	Повернення когнітивного контролю під

				час пікових навантажень зміни за допомогою техніки «стоп-крок».
Адміністратори (n=15)	23,1	27,3	+4,2	Стабілізація управлінської впевненості через впровадження 5-хвилинних чекапів стану команди перед зміною.

Як свідчать дані таблиці 3.7, рівень професійної самоефективності продемонстрував стримане, але статистично достовірне зростання в усіх трьох кагорт експериментальної групи (загальний середній показник по ЕГ піднявся з 22,5 до 26,0 балів, $p < 0,05$).

Найвищий зсув зафіксовано в групі адміністраторів (+4,2 бала). Опанування коротких оцінок стану команди перед зміною дозволило менеджерам відчувати більший контроль над робочими процесами, що дещо знизило їхню втому від постійної психологічної підтримки підлеглих.

У групах працівників кухні та офіціантів приріст виявився абсолютно однаковим і склав +3,2 бала. Запровадження 10-секундного «стоп-кроку» на кухні та скриптів вербального перемикавання уваги гостей у залі забезпечили лінійному персоналу мінімально необхідну інструментальну опору, що дозволило зберегти швидкість видачі страв та утримати сервіс під час травневих тривог, не занурюючись у стан емоційного дисонансу.

Таким чином, порівняльний аналіз результатів другого психодіагностичного зрізу підтвердив помірну, але стійку ефективність розробленої програми. Психологічні інтервенції не усунули воєнний дистрес повністю (що є неможливим в умовах триваючої війни), проте вони успішно

виконали функцію стабілізаційного буфера. Програма надала персоналу ресторанної сфери чіткі інструментальні алгоритми (скрипти), що дозволило збалансувати їхню копінг-поведінку, посилити віру у власну професійну спроможність та зберегти працездатність і психологічне благополуччя на лінійній зміні.

Висновки до РОЗДІЛУ III

У третьому розділі було здійснено теоретичне обґрунтування, організаційне проектування, практичне впровадження та математико-статистичне оцінювання ефективності комплексної програми психологічної підтримки працівників ресторанної сфери в умовах воєнного стану. Узагальнення результатів формувального етапу дослідження дозволило сформулювати такі висновки:

1. Розробка та архітектура програми психологічної підтримки виступили прямим, дзеркальним відображенням емпіричних даних, отриманих на етапі дослідження. З огляду на математично доведену однорідність та надвисоку інтенсивність воєнного дистресу для всіх категорій персоналу ($p > 0,05$), програму було побудовано на принципі методологічної уніфікації - спільної роботи кухарів, офіціантів та адміністраторів у межах єдиного тренінгового простору. Провідними цільовими мішенями інтервенцій стали купірування негативного впливу роботи (найбільш деструктивного чинника, $r_s = -0,535$) та емоційно-орієнтованого копінгу ($r_s = -0,323$), паралельний розвиток інструментальної самоефективності ($r_s = 0,262$), а також операційне розгортання захисного та адаптивного потенціалу копінг-стратегії «Уникнення» ($r_s = 0,347$), яка в умовах війни набула життєво необхідної буферної функції.
2. Практична апробація програми, що тривала 6 тижнів (12 групових занять загальним обсягом 24 академічні години), підтвердила її високу організаційну гнучкість та екологічність для бізнесу. Впровадження змістових модулів дозволило поєднати універсальний соматичний захист (діафрагмальне дихання, прогресивна м'язова релаксація за Е. Джекобсоном, когнітивний рефреймінг за А. Беком) із глибокою посадовою диференціацією. Розвиток самоефективності лінійного та управлінського персоналу здійснювався через поведінкове рольове моделювання спеціалізованих операційних скриптів: емоційного

контейнування агресії гостей (для офіціантів), утримання часових регламентів і техніки «стоп-крок» у пікові навантаження зміни (для кухарів) та кризового лідерського чекапу команди й особистої декомпресії (для адміністраторів).

3. Математико-статистична верифікація результатів повторного зрізу (весна 2026 року), здійснена в пакеті Jamovi за допомогою непараметричного критерію Т-Вілкоксона, довела високу терапевтичну надійність впроваджених заходів. Попри сторонній середовищний чинник (повне відновлення централізованого енергопостачання навесні 2026 року, що викликало незначний фоновий підйом показників навіть у контрольній групі, $p = 0,124$), в експериментальній групі зафіксовано якісно іншу, статистично достовірну динаміку. Індекс суб'єктивного благополуччя за WHO-5 в ЕГ здійснив надійний зсув на +11,8 балів ($p = 0,016$), вивівши респондентів із пограничної зони виснаження, тоді як у КГ цей показник застиг на рівні випадкових коливань (+4,4 бали, $p > 0,05$).
4. На основі аналізу зрушень за опитувальником CISS математично підтверджено глибоку перебудову копінг-поведінки учасників тренінгу. Під впливом соматичних та когнітивних інтервенцій в експериментальній групі зафіксовано достовірне зниження деструктивного емоційно-орієнтованого копінгу на 9,2% ($p = 0,022$) та приріст проблемно-орієнтованого копінгу на 9,8% ($p = 0,019$). Водночас рівень копінгу «Уникнення» в ЕГ залишився стабільно високим (57,1%, $p > 0,05$), на відміну від КГ, де він природно знизився на 6,1% ($p < 0,05$). Отриманий зсув довів успішність освоєння техніки «Ментальна ширма»: учасники тренінгу трансформували неусвідомлену психологічну втечу у навичку свідомого екологічного дистанціювання від макросоціальних тригерів під час лінійної зміни.
5. Оцінювання динаміки професійної самоефективності за допомогою критерію U-Манна-Вітні зафіксувало високозначущу перевагу експериментальної групи над контрольною на момент другого зрізу ($p =$

0,029). Впровадження цільових операційних скриптів забезпечило приріст самоефективності в усіх посадових кагортах ЕГ: у офіціантів та кухарів - на +3,2 бала, у адміністраторів - на +4,2 бала. Отримані результати підтверджують, що стабілізація управлінської впевненості керівників та повернення інструментального контролю лінійному персоналу дозволили повністю нівелювати стан професійного безсилля та емоційного дисонансу перед клієнтами.

Таким чином, розроблена та апробована програма психологічної підтримки довела свою високу практичну цінність, виступивши ефективним стабілізаційним буфером в умовах «подвійної екстремальності». Програма не усунула воєнний дистрес повністю, що є неможливим у поточному соціокультурному контексті, проте вона надала персоналу чітку інструментальну опору, дозволивши збалансувати копінг-моделі, оптимізувати рівень професійної самоефективності та зберегти працездатність і психологічне благополуччя на робочому місці.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження психологічного благополуччя персоналу ресторанного бізнесу в умовах воєнного стану дало змогу теоретично узагальнити й емпірично розв'язати це складне науково-прикладне завдання. Екстремальні умови війни трансформували благополуччя працівників зі стабільного індикатора якості життя на динамічний процес адаптації, де суб'єкту доводиться утримувати баланс між емоційною рівновагою та роботою під час масованої спіралі втрат особистісних і організаційних ресурсів. Специфіка індустрії гостинності зараз визначається подвійним навантаженням. Традиційний організаційний стрес та емоційна праця, яка змушує тримати позитивний фасад перед гостями, поєдналися з надпотужним травматичним макростресом війни. Головними деструктивними чинниками стали постійні безпекові ризики, блекауті, шум генераторів, рольове перевантаження через дефіцит кадрів і втома від співчуття при взаємодії з травмованим суспільством.

Емпіричний порівняльний аналіз зафіксував прикордонний стан психоемоційного виснаження вибірки, адже середнє значення за індексом WHO-5 склало 51,0 бал зі 100, що межує з клінічною зоною ризику. Працівники чітко розділилися на три групи. Ознаки емоційного вигорання та високий ризик виявили у 32,2% опитаних, таку ж частку склала умовна напружена норма, а 35,6% увійшли до ресурсної підгрупи. Статистична перевірка за допомогою Н-критерію Краскела-Уолліса показала, що між офіціантами, кухарями та адміністраторами немає достовірних відмінностей у рівнях благополуччя, копінг-стратегій чи самоефективності ($p > 0,05$). Війна подіяла як універсальний стресор. Вона однаково деформує психіку персоналу в залі та працівників закритих цехів кухні, повністю нівелюючи посадові розбіжності.

Кореляційний аналіз за критерієм r_s Спірмена допоміг структурувати внутрішній ресурсний ландшафт особистості. Головним деструктивним чинником став негативний вплив роботи, тобто фіксація на роздратуванні, провині та афективній напрузі, що має сильний зворотний зв'язок із

благополуччям ($r_s = -0,535$; $p < 0,001$) і підживлюється непродуктивним емоційним копінгом. Професійна самоефективність виступила основним внутрішнім ресурсом ($r_s = 0,262$; $p = 0,013$), тісно пов'язаним із проблемно-орієнтованим копінгом ($r_s = 0,564$; $p < 0,001$). Вона стимулює конструктивну активність. Водночас копінг-стратегія уникнення виявила несподіваний прямий зв'язок із благополуччям ($r_s = 0,347$; $p < 0,001$). Під час війни уникнення втрачає свій дезадаптивний статус і стає захисним буфером, який рятує психіку лінійного працівника завдяки дозованому відключенню від інформаційного та травматичного навантаження протягом зміни.

Розробка та оцінка програми психологічної підтримки, заснованої на соматичній декомпресії, техніці свідомого відсторонення «Ментальна ширма» та стимуляції самоефективності, довели її високу терапевтичну надійність. Математико-статистичний аналіз повторного зрізу в пакеті Jamovi за допомогою критерію Т-Вілкоксона зафіксував суттєву позитивну динаміку в експериментальній групі порівняно з контрольною. Індекс суб'єктивного благополуччя учасників тренінгу зріс на +11,8 балів ($p = 0,016$), вивівши людей із зони виснаження, тоді як у контрольній групі зміни залишилися в межах випадкових коливань на рівні +4,4 бали ($p = 0,124$). В експериментальній групі емоційний копінг знизився на 9,2% ($p = 0,022$), а проблемно-орієнтований зріс на 9,8% ($p = 0,019$). Показник уникнення утримувався на стабільно високому рівні (57,1%), підтверджуючи, що працівники опанували екологічне дистанціювання. Впровадження диференційованих операційних скриптів забезпечило приріст самоефективності в усіх категоріях. У офіціантів та кухарів вона зросла на +3,2 бала, у адміністраторів - на +4,2 бала, що підтвердив критерій U-Манна-Вітні ($p = 0,029$). Створена програма стала ефективним стабілізаційним буфером в умовах подвійної екстремальності. Для збереження кадрів у сфері ресторанного бізнесу доцільно впроваджувати щозмінні соматичні чекапи, дозволяти когнітивне дистанціювання від новин на робочому місці та надавати менеджерам протоколи лідерської декомпресії.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Алексіна, А., Коваль, О., & Ткаченко, І. (2024). Українська адаптація шкали для оцінки генералізованого тривожного розладу GAD-7: досвід діагностики в умовах воєнного стану. *Insight*, 11, 45-58.
2. Боковець, О. І. (2024). Ресурси життєстійкості особистості в умовах війни. *Науковий журнал "Техне"*, 1, 58-65.
3. Вдовічен, А., & Кифяк, В. (2022). Сфера гостинності України: відновлення у повоєнний період. *Scientia Fructuosa. Вісник Київського національного торговельно-економічного університету*, 3, 68-77.
4. Володарська, Н. Д. (2019). Технології відновлення психологічного благополуччя у вимушених переселенців. *Інсайт: психологічні виміри суспільства*, 1, 79-84.
5. Гранкіна, А. В. (2015). Конфлікт на підприємстві готельного господарства: методи та засоби його вирішення. *International Scientific Journal*, 7, 61-64.
6. Джинджоян, В. В., & Бережна, К. О. (2022). Досвід зарубіжних країн в управлінні персоналом підприємств spheres гостинності. *Економічна наука*, 2, 36-41.
7. Карамушка, Л. М. (2023). Психічне здоров'я персоналу організацій в умовах війни: Навчально-методичний посібник. Київ: Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України.
8. Карамушка, Л. М. (2024). Тренінг розвитку продуктивних копінг-стратегій в контексті забезпечення психологічного здоров'я та благополуччя освітнього персоналу в умовах війни. *Організаційна психологія. Економічна психологія*, 1(31), 45-54.
9. Карамушка, Л. М., Креденцер, О. В., & Терещенко, К. В. (2023). Суб'єктивне благополуччя освітнього персоналу в умовах війни. *Організаційна психологія. Економічна психологія*, 30(4), 23-33.
10. Карамушка, Л. М., Креденцер, О. В., & Терещенко, К. В. (2024). Психологічне благополуччя та психічне здоров'я персоналу організацій в

- умовах війни: психологічний практикум. Київ: Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України.
11. Карамушка, Л. М., Креденцер, О. В., Терещенко, К. В., Лагодзінська, В. І., & Кундельська, В. О. (2021). Психолого-організаційні детермінанти забезпечення психологічного здоров'я персоналу освітніх організацій в умовах соціальної напруженості: монографія. За ред. Л. М. Карамушки. Київ - Львів: Видавець Вікторія Кундельська.
 12. Карамушка, Л. М., Креденцер, О. В., Терещенко, К. В., Лагодзінська, В. І., Івкін, В. М., & Ковальчук, О. (2022). Особливості психічного здоров'я персоналу освітніх та наукових організацій в умовах війни. Організаційна психологія. Економічна психологія, 1(25), 62-74.
 13. Карамушка, Л. М., & Снігур, Ю. С. (2024). Психологія вибору копінг-стратегії керівниками освітніх організацій: монографія. Київ: Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України.
 14. Кокун, О. М., & Гуменюк, Г. В. (2025). Психологічні ресурси фахівців соціономічних професій під час війни: аналіз поняття та негативні наслідки. Технології розвитку інтелекту, 1(37).
 15. Кононенко, О. І., Кононенко, А. О., Крошка, К. І., & Бази́ка, Є. Л. (2023). Життестійкість та ціннісні орієнтації особистості як психологічні ресурси її психологічного здоров'я. Наукові перспективи, 9(39), 565-575.
 16. Коробка, І. М. (2022). Суб'єктивне благополуччя: теоретичні інтерпретації, чинники й ресурси підтримання. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Психологічні науки», (2), 85-93. <https://pj.journal.kspu.edu/index.php/pj/article/view/1275>.
 17. Креденцер, О. В. (2023). Емпіричне дослідження психологічних проблем українців, що перебувають в Німеччині у зв'язку з війною. Організаційна психологія. Економічна психологія, 1(28), 64-75.
 18. Курапов, А. О., & Данилюк, І. В. (2024). Травма війни 2022: оцінка ПТСР та КПТСР серед населення України та сусідніх країн. Український психологічний журнал, 2(22), 62-75.

- 19.Мазур, В. (2025). Психологічні чинники ефективності обслуговування у сфері гостинності. Економіка та суспільство, 76.
- 20.Максименко, С. Д. (2016). Психологічні детермінанти професійного здоров'я особистості. Організаційна психологія. Економічна психологія, 4, 7-15.
- 21.Мандрик, В., Говда, Г., & Новак, У. (2025). Адаптація ринку праці у сфері гостинності України в умовах війни та післявоєнного періоду. Сталий розвиток економіки, 1(52), 27-33.
- 22.Машак, С. О., & Кучвара, Х. Б. (2022). Особливості суб'єктивного благополуччя українців в умовах війни. Науковий вісник ужгородського національного університету. Серія: Психологія, (6), 5-9.
<https://doi.org/10.32782/psy-visnyk/2022.6.1>
- 23.Мельник, О. І. (2024). Розвиток ринку праці та професійного вигорання працівників сфери послуг в умовах воєнного дистресу. Київ: Інститут економіко-правових досліджень ім. В. К. Макутова НАН України.
- 24.Миронова, М. В., & Соколова, А. В. (2025). Емоційна праця та втома від співчуття у лінійного персоналу індустрії гостинності під час воєнного стану. Психологічний часопис, 10(2), 88-97.
- 25.Никоненко, О., & Шевченко, А. (2023). Практичні аспекти зміцнення психологічного благополуччя підприємців в умовах війни. Вчені записки Університету «КРОК», 3(71), 159-168.
<https://doi.org/10.31732/2663-2209-2022-71-159-168>.
- 26.Отич, Д., & Чабан, І. (2022). Психологічні особливості суб'єктивного благополуччя осіб дорослого віку. Науковий часопис УДУ імені Михайла Драгоманова. Серія 12. Психологічні науки, 32-42.
[https://doi.org/10.31392/NPU-nc.series12.2021.18\(63\).04](https://doi.org/10.31392/NPU-nc.series12.2021.18(63).04).
- 27.Петухова, І. О., Заушнікова, М. Ю., & Каськов, І. В. (2023). Психологічне благополуччя особистості в умовах війни. Вісник Національного університету оборони України, 3(73), 124-129.
<https://doi.org/10.33099/2617-6858-23-73-3-124-129>.

28. Полозова, Т. В., Митцева, О. С., & Іванов, І. О. (2024). Організаційно-економічні та психологічні аспекти управління персоналом як фактор розвитку організації в умовах кризи. *Український журнал прикладної економіки та техніки*, 9(2), 55-59.
29. Попелюшко, Р., & Вовнянко, Ю. (2024). Дослідження психологічного благополуччя української молоді в умовах невизначеності. *Науковий часопис УДУ імені Михайла Драгоманова. Серія 12. Психологічні науки*, 35-44. [https://doi.org/10.31392/UDU-nc.series12.2024.25\(70\).04](https://doi.org/10.31392/UDU-nc.series12.2024.25(70).04).
30. Румянцева, І. Б., & Мендела, І. Я. (2024). Готельна індустрія України в умовах воєнного часу. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління*, 11.
31. Стецьків, А. Р. (2024). Сутність та складові механізмів управління персоналом у сфері гостинності. *Академічні візії*, 36, 1-11.
32. Терещенко, К. В., & Івкін, В. М. (2023). Толерантність до невизначеності та її зв'язок із психологічним здоров'ям освітнього персоналу в умовах воєнного часу. *Організаційна психологія. Економічна психологія*, 1(28), 56-63.
33. Терещенко, К. В. (2025). Суб'єктивне благополуччя особистості та його підтримка в умовах невизначеності. *Організаційна психологія. Економічна психологія*, 1(34), 124-133. <https://doi.org/10.31108/2.2025.1.34.11>.
34. Титаренко, Т. М. (2021). Можливості збереження психологічного благополуччя в ситуації пандемії. *Вісник НАПН України*, 3(1), 1-7.
35. Титаренко, Т. М. (2024). Моє майбутнє залежить від мене: практики здорового сьогодення у воєнних і повоєнних умовах. *Імекс-ЛТД*.
36. Харитинський, А. (2022). Психологічний зміст поняття суб'єктивного благополуччя особистості. *Організаційна психологія. Економічна психологія*, 3(27), 149-159. <https://doi.org/10.31108/2.2022.3.27.15>.

37. Чайка, Г. (2020). Психологічні характеристики, що впливають на особисту автономію, як чинник психологічного благополуччя. *Психологічний часопис*, 6(1), 18-28.
38. Чепіга, Л. П. (2024). Життєстійкість особистості в умовах воєнного часу. В *Особистість, Суспільство, Війна* (с. 340-344). Харків.
39. Asamani, L., Okyere, S., & MacDonald, B. (2022). Emotional labor, role overload, and occupational burnout among hospitality sector workers during pandemic-induced economic crises. *International Journal of Hospitality Management*, 103, 103214.
40. Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
41. Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39.
42. Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the Emotional Labour Scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 365-379.
43. Chudzicka-Czupała, A., Hapon, N., Ho Chun Man, R., Li, D.-J., Żywiołek-Szeja, M., Karamushka, L., Grabowski, D., Paliga, M., McIntyre, R. S., Chiang, S.-K., Pudełek, B., Chen, Y.-L., & Yen, C.-F. (2023). Associations between coping strategies and psychological distress among people living in Ukraine, Poland, and Taiwan during the initial stage of the 2022 War in Ukraine. *European Journal of Psychotraumatology*, 14(1), 2166165.
44. Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. New York: Plenum.
45. Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 95(3), 542-575.
46. Diener, E., Emmons, R. A., Larsen, R. J., & Griffin, S. (1985). The Satisfaction With Life Scale. *Journal of Personality Assessment*, 49(1), 71-75.

47. Diener, E., & Seligman, M. E. P. (2004). Beyond money: Toward an economy of well-being. *Psychological Science in the Public Interest*, 5(1), 1-31.
48. Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E., & Smith, H. L. (1999). Subjective well-being: Three decades of progress. *Psychological Bulletin*, 125(2), 276-302.
49. Fernandes, M., & Martins, V. (2023). Personal resources, work demands and work outcomes: A test of the JD-R model. *Open Journal of Business and Management*, 11(4), 1704-1722.
50. Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
51. Grandey, A. A. (2003). When "the show must go on": Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46(1), 86-96.
52. Grandey, A. A., & Gabriel, A. S. (2015). Emotional labor at a crossroads: Where do we go from here? *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2(1), 323-349.
53. Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524.
54. Hobfoll, S. E. (2011). Conservation of resource caravans and passageways. *Principles of Frontiers in Public Health*, 1(2), 23-31.
55. Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
56. Kalaitzaki, A., Goodwin, R., Kurapov, A., Vintila, M., Lazarescu, G., Lytvyn, S., Tsouvelas, G., Tamiolaki, A., Danyliuk, I., Ramos-Diaz, J., Gnisci, A., Sergi, I., Mottola, F., Polivko, L., Lopez-Calle, C., Salas, G., Helmy, M., Chen, Y.-L., Yen, C.-F., Czepczor-Bernat, K., Samekin, A., Topanova, G., & Zhamuldinov, V. N. (2024). The mental health toll of the Russian-Ukraine war across 11 countries: Cross-sectional data on war-related stressors, PTSD and CPTSD symptoms. *Psychiatry Research*, 342, 116248.

- 57.Kang, H., Fischer, I. C., Vus, V., Kolyshkina, A., Ponomarenko, L., Chobanian, A., Esterlis, I., & Pietrzak, R. H. (2024). Well-being of mental health workers during the Russian-Ukrainian War. *Mental Health: Global Challenges Journal*, 7(1), 41-49.
- 58.Kokun, O. (2025). The stability of mental health during war: Survey data from Ukraine. *Journal of Loss and Trauma*, 30(2), 242-263.
- 59.Kokun, O., Fischer, I. C., Vus, V., Kolyshkina, A., Ponomarenko, L., & et al. (2026). Mental and Physical Health Indicators and Psychological Support Needs Among Ukrainian Students During the War: A One-Year Longitudinal Study. *Journal of Loss and Trauma*, 31(2), 115-132.
- 60.Kokun, O., Pischko, I., Lozinska, N., Stasiuk, V., & Oliinyk, V. (2024). Mental Health of Servicemen, POWs, and Civilians in Ukraine: A Comparative Study. *Journal of Loss and Trauma*, 29(8), 712-730.
- 61.Kurapov, A., Balashevych, O., Borodko, Y., Vovk, Y., Borozenets, A., & Danyliuk, I. (2025). Psychological wellbeing of Ukrainian civilians: A data report on the impact of traumatic events on mental health. *Frontiers in Psychology*, 16, 1553555.
- 62.Kurapov, A., Kalaitzaki, A., Keller, V., Danyliuk, I., & Kowatsch, T. (2023). The mental health impact of the ongoing Russian-Ukrainian war six months after the Russian Invasion of Ukraine. *Frontiers in Psychiatry*, 14, 1134780.
- 63.Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. Oxford University Press.
- 64.Meyerding, S. G. H. (2015). Job characteristics and job satisfaction: A test of Warr's Vitamin Model in German horticulture. *The Psychologist-Manager Journal*, 18(2), 86-107.
- 65.Nadiv, R., & Delegach, M. (2025). Double Shield: The Roles of Personal and Organizational Resources in Promoting Positive Outcomes for Employees During Wartime. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 22(9), 1384.

- 66.Pietrzak, R. H., Kang, H., Fischer, I. C., Vus, V., Kolyshkina, A., Ponomarenko, L., Chobanian, A., & Esterlis, I. (2024). Psychological Resilience of Mental Health Workers During the Russia-Ukraine War: Implications for Clinical Interventions. *The Primary Care Companion for CNS Disorders*, 26(5), 24m03761.
- 67.Pinchuk, I., Yachnik, Y., Goto, R., & Skokauskas, N. (2025). Mental health services during the war in Ukraine: 2-years follow up study. *International Journal of Mental Health Systems*, 19, 11.
- 68.Predko, V., Schabus, M., & Danyliuk, I. (2023). Psychological characteristics of the relationship between mental health and hardiness of Ukrainians during the war. *Frontiers in Psychology*, 14, Article 1282326.
- 69.Reznik, A., Pavlenko, V., Kurapov, A., Zavatska, L., Korchakova, N., Pavlova, I., Romem-Porat, S. L., & Isralowitz, R. (2025). War impact on mental health and well-being among Ukrainian and Israeli women: A cross-national comparison. *Global Mental Health*, 12, e46.
- 70.Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2001). On happiness and human potentials: A review of research on hedonic and eudaimonic well-being. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 141-166.
- 71.Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6), 1069-1081.
- 72.Ryff, C. D., & Keyes, C. L. M. (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69(4), 719-727.
- 73.Schaufeli, W. B. (2017). Applying the Job Demands-Resources model: A ‘how to’ guide to measuring and tackling work engagement and burnout. *Organizational Dynamics*, 46(2), 120-132.
- 74.Shani, A., & Pizam, A. (2009). Work-related depression among hotel employees. *Cornell Hospitality Quarterly*, 50(4), 446-459.

75. Snoubar, Y., Piontkivska, O., & Stulnikova, L. (2025). Mental health and psychosocial well-being of Ukrainian social work students affected by Russia's full-scale invasion. *The British Journal of Social Work*, 1-23.
76. Thomas, D. L., & Diener, E. (1990). Memory for subjective well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59(2), 291-297.
77. Tsybuliak, N., Popova, A., Lopatina, H., & Suchikova, Y. (2025). Mental health of Ukrainian researchers during wartime. *Global Public Health*, 20(1), 2495328.
78. Warr, P. B. (1994). A conceptual framework for the study of work and mental health. *Work & Stress*, 8(2), 84-97.
79. Warr, P. B. (2007). *Work, happiness, and unhappiness*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
80. Williams, G. M., & Smith, A. P. (2016). Using Single-Item Measures to Examine the Relationships between Work, Personality, and Well-Being in the Workplace. *Psychology*, 7(6), 753-767.